

**Universidade Feevale  
Mestrado em Inclusão Social e Acessibilidade**

**Loren Aita Riss**

**AS PRÁTICAS DOS PSICÓLOGOS FRENTE AO PROCESSO DE INCLUSÃO DE  
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES**

**Novo Hamburgo  
2010**

# **Livros Grátis**

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

**Universidade Feevale  
Mestrado em Inclusão Social e Acessibilidade**

**Loren Aita Riss**

**AS PRÁTICAS DOS PSICÓLOGOS FRENTE AO PROCESSO DE INCLUSÃO  
DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES**

Trabalho de Conclusão apresentado ao Mestrado em Inclusão Social e Acessibilidade como requisito para a obtenção do título de mestre em Inclusão Social e Acessibilidade.

**Orientadora:** Prof. Dra. Denise Macedo Ziliotto

**Co-orientador:** Prof. Dr. Everton Rodrigo dos Santos

**Novo Hamburgo  
2010**

## DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

Riss , Loren Aita.

As práticas dos psicólogos frente ao processo de inclusão de pessoas com deficiência nas organizações / Loren Aita Riss. – 2010.

160 f. ; 30 cm.

Dissertação (Mestrado em Inclusão Social e Acessibilidade) – Universidade Feevale, Novo Hamburgo-RS, 2010.

Inclui bibliografia e apêndice.

“Orientadora: Prof. Dra. Denise Macedo Ziliotto, Co-orientador: Prof. Dr. Everton Rodrigo dos Santos”.

1. Inclusão social - Psicologia. 2. Deficiência - Trabalho. I. Título.

CDU 331-056.26:159.9

Bibliotecária responsável: Sabrina Leal Araujo – CRB 10/1507

**Universidade Feevale  
Mestrado em Inclusão Social e Acessibilidade**

**Loren Aita Riss**

**AS PRÁTICAS DOS PSICÓLOGOS FRENTE AO PROCESSO DE INCLUSÃO DE  
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES**

Trabalho de Conclusão de mestrado aprovada pela banca examinadora em três de agosto de 2010, conferindo ao autor o título de mestre em Inclusão Social e Acessibilidade.

**Componentes da Banca Examinadora:**

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Denise Macedo Ziliotto (Orientador)  
Universidade Feevale

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Geraldine Alves dos Santos  
Universidade Feevale

Prof. Dr. Álvaro Roberto Crespo Merlo  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

## **DEDICATÓRIA**

Dedico a construção desse trabalho à fortaleza da minha vida: minha família, a mola propulsora de constantes incentivos, como prova de minha gratidão.

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus pela presença na minha vida, por me acompanhar nesta caminhada e permitir, através do meu esforço, a finalização desta pesquisa.

Agradeço, de forma muito sincera, as empresas participantes desse estudo, as quais abriram suas portas e me receberam com tamanha gentileza; em especial, aos profissionais de psicologia que, com suas falas, tornaram-se a voz desse trabalho, permitindo que mais um contexto da psicologia fosse contado nas páginas que seguem.

Agradeço, de coração, à professora e orientadora, Dra. Denise Macedo Ziliotto, pela constante presença durante a elaboração desse trabalho, pelos incentivos, pela paciência, pelo exemplo enquanto pessoa e profissional. Acredito que a relação que consolidamos transformou-se em uma amizade, que levarei sempre comigo. Tenho consciência de que, por maior que meu obrigado seja ele ainda será pequeno, pela grandiosidade do que a mim foi concedido. Agradeço profundamente pelas suas palavras, a cada orientação; elas eram como uma avalanche de energia, que me impulsionavam para o avanço do conhecimento na construção dessa pesquisa.

Gostaria também de agradecer aos professores do Mestrado. Cada um, de forma muito singular, contribuiu para o meu crescimento acadêmico e profissional. Em especial, ao professor coordenador, Dr. Everton Rodrigo dos Santos, pela constante atenção e disponibilidade sempre presente.

À minha família, de forma ampla, por serem unicamente especiais, com o significado de minha existência, a base do que sou, minha eterna gratidão! Obrigada pelo amor incondicional, pelo carinho, pelo suporte que tanto precisei. Essa conquista também é de vocês, é mais um ciclo que se completa na minha vida e o qual eu tenho a alegria de poder dividir com vocês, pessoas essenciais no meu viver!

Um obrigada global, mas nem por isso pequeno, ao contrário, um obrigada por inteiro, a todos que estiveram ao meu lado nesse percurso, entre dúvidas, incertezas, alegrias... Pessoas e significados... Pessoas que passaram pela minha vida e que talvez nem saibam como foram importantes, naquela hora, naquele instante em que estiveram comigo: amigos, amigas, conhecidos... Sujeitos, cada um com sua subjetividade... E que de alguma forma contribuíram para que o trabalho seguisse seu caminho... Obrigada!!!

“A pluralidade é a condição da ação humana pelo fato de sermos todos os mesmos, isto é, humanos, sem que ninguém seja exatamente igual a qualquer pessoa que tenha existido, exista ou venha a existir.”

Hannah Arendt



## RESUMO

Gradativamente, a inclusão de pessoas com deficiência nas organizações vem ganhando forma, através das leis que asseguram o direito a estes sujeitos de pertencer ao mundo do trabalho e dos processos de conscientização e humanização nas empresas. Associada a outras ações, esta inclusão pode evocar a construção de uma sociedade menos excludente, na qual a diferença de cada um possui espaço e potencialidade, ampliando o exercício da cidadania. Nesse contexto, esta pesquisa teve por objetivo identificar quais as práticas dos profissionais de Psicologia frente ao processo de inclusão nas organizações, em função da importância da análise da atuação de diversos atores sociais neste âmbito. O método utilizado foi a pesquisa qualitativa descritiva, a fim de proporcionar o aprofundamento, entendimento e informações frente à questão estabelecida para o presente estudo. Para a coleta de dados, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com psicólogos de indústrias do setor calçadista localizadas no Vale do Sinos e Vale do Paranhana. Procedendo a análise do conteúdo foi utilizado o método de Bardin, permitindo a estruturação de quatro categorias: a contextualização dos termos deficiência e inclusão, o processo inclusivo, instrumentos e intervenções utilizadas pelos psicólogos e as contribuições da psicologia. A partir das práticas dos psicólogos, foi possível verificar que estes se encontram envolvidos com o processo inclusivo, atuando majoritariamente na área de Recursos Humanos. Os entrevistados identificam a importância da Psicologia para o desenvolvimento de ações inclusivas nas organizações, através da sensibilização e das possibilidades de discussão e entendimento do tema. A incipiente aprendizagem destes profissionais sobre as deficiências em sua formação enseja um olhar mais atento para que os cursos universitários contemplem tal abordagem. A inserção ainda reduzida dos psicólogos em empresas gaúchas do setor calçadista evidencia também a necessidade de reconhecimento e ampliação das possibilidades de atuação destes profissionais, especialmente diante de desafios psicossociais, como a construção de um ambiente inclusivo nas organizações.

**Palavras -chave:** Inclusão, Deficiência, Psicologia.

## ABSTRACT

Gradually, people with physical deficiency have had more space inside the companies due the new Brazilian laws that secure their rights to belong to the world of job positions, and due the global conscience and humanizing processes inside those companies. This inclusion, associated to other kinds of action, can evoke the construction of a society that will decrease the exclusion of such kind of individuals. This will be a society where the differences and specifics of each person will let the individual to get his/her space and will amplify his/her citizenship. In this scenario, this research main goal is to identify the practices of psychology professionals when facing the process of inclusion of individuals having physical deficiency in the job position market, inside the companies. The method put in place to analyze these practices was a descriptive and qualitative research in order to get a deep understanding of the main issues. In order to collect the data, several semi-structured interviews have been made with psychologists working in shoes production companies present in Vale dos Sinos and Vale do Paranhana, and which have a hundred or more employees. Method of Bardin has been used to identify four categories: the definition of the terms deficiency and inclusion, the process of inclusion, tools and mechanisms used by psychologists and contributions made by applying science of psychology. Based on the practices applied by the psychologists, detected during the interviews, it was possible to see that all of them are involved with the processes of inclusion by acting mainly in the human resources departments inside the companies. The personnel who were interviewed have identified the importance of psychology in the development of inclusive actions. They put the theme in table in order to discuss the main issues and present the possibilities of having these physically deficient individuals collaborating inside the company environment. The incipient knowledge of these professionals of psychology about physical deficiency matters enforces the need of psychology graduation courses to complement this area in their curricula. The still reduced insertion of psychologists inside companies of Rio Grande do Sul in the shoes production sector also present evidences that it is needed a better acknowledgment and a more amplified set of possibilities for those professionals to act. This is especially because they still have the need of facing several huge psychosocial challenges, like building an inclusive environment inside the organizations and companies.

**Key words:** Inclusion, Physical Deficiency, Psychology

## **LISTA DE QUADROS**

QUADRO 1 - Diferenças dos processos de Inclusão e Integração.....	70
QUADRO 2 - Unidades de Significado.....	98
QUADRO 3 - Categorias .....	99

## **LISTA DE APÊNDICES**

APÊNDICE 1 – Roteiro de Entrevista .....	157
APÊNDICE 2 – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) .....	159

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>1 EXCLUSÃO E INCLUSÃO SOCIAL .....</b>	<b>16</b>
1.1 Conceituando Exclusão e Inclusão Social: um fenômeno social .....	16
1.2 Exclusão social como fenômeno social no Brasil .....	19
1.3 Exclusão – Inclusão: o medo do diferente e a condição humana .....	22
1.4 Trabalho e exclusão social .....	24
1.5 O corpo como lugar de exclusão e as deficiências .....	26
1.6 Declaração dos Direitos Humanos e Cidadania: o Convívio de forma igualitária .....	28
<b>2 AS DEFICIÊNCIAS E SUAS CONTEXTUALIZAÇÕES .....</b>	<b>31</b>
2.1 As deficiências e o contexto histórico .....	31
2.2 Contexto, Conceituações e classificações a cerca das deficiências .....	34
2.3 Denominações da Deficiência .....	39
<b>3 PSICOLOGIA, TRABALHO E DEFICIÊNCIA .....</b>	<b>41</b>
3.1. Percurso de uma ciência da subjetividade .....	41
3.1.1. Antecedentes filosóficos da ciência psicológica .....	44
3.1.2 Psicologia: a profissão no Brasil .....	49
3.1.3 O Código de Ética do profissional de Psicologia .....	52
3.2 A Psicologia e o mundo do trabalho .....	53
3.3 A Psicologia e sua relação com a deficiência .....	60
<b>4 INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES .....</b>	<b>68</b>
4.1 Organização x Inclusão de pessoas com deficiência: Uma parceria possível .....	68
4.2 Diversidade no universo corporativo: O convívio com a diferença .....	74
4.3 Lei de Cotas: A conquista de um direito .....	75

<b>5 VIVENCIANDO A INCLUSÃO: A EXTENSÃO COMO DESDOBRAMENTO DA PESQUISA .....</b>	<b>79</b>
5.1 A experiência .....	79
5.2 Questões importantes observadas .....	82
5.3 Psicologia e Pesquisa: Considerações frente ao processo inclusivo .....	84
<b>6 A INVESTIGAÇÃO DAS PRÁTICAS DOS PSICÓLOGOS .....</b>	<b>87</b>
6.1 Conhecendo o universo da pesquisa: O setor calçadista .....	91
6.2 A região: O Vale do Rio dos Sinos, Vale do Paranhana .....	93
6.3 As empresas e os sujeitos da pesquisa .....	94
<b>7 CONHECENDO AS PRÁTICAS DOS PSICÓLOGOS .....</b>	<b>96</b>
7.1 O processo de categorização: o encontro das práticas dos psicólogos diante do processo inclusivo.....	96
7.2 Tecendo as práticas dos psicólogos.....	99
7.2.1 Contextualização dos termos deficiência e inclusão.....	99
7.2.2 O processo inclusivo.....	107
7.2.3 Instrumentos e Intervenções utilizadas pelos psicólogos.....	126
7.2.4 As contribuições da Psicologia.....	135
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>142</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>146</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>156</b>

## INTRODUÇÃO

O universo do trabalho insere-se no campo das relações sociais e, como tal, é marcado pela dualidade exclusão/inclusão. O trabalho pode ser pensado como excludente quando não permite que parte da população esteja inserida neste contexto, seja por falta de qualificação, escolaridade, pela discriminação racial, étnica ou cultural, entre tantas outras características que, por vezes, impedem os indivíduos de ter a oportunidade de fazer parte do contexto laboral. Neste âmbito, estão as pessoas com deficiência que, devido à instauração do processo de inclusão nas empresas por força da Lei de Cotas, estabelece a presença destes indivíduos neste cenário empresarial.

Ao abordar a questão da exclusão/inclusão, Sawaia (1999) afirma que o termo exclusão vem sendo discutido de forma marcante, apontando que estão inseridas nesse processo uma série de manifestações que aparecem como fraturas e rupturas do vínculo social - idosos, pessoas com deficiência, desadaptados sociais, minorias étnicas, desempregados de longa duração, raça - que se encontram impossibilitados de adentrar ao mercado de trabalho. Diante desta questão, Sasaki (1997, p. 40) afirma que a “prática da Inclusão Social repousa em princípios até então considerados incomuns, tais como: a aceitação das diferenças individuais, a valorização de cada pessoa, a convivência dentro da diversidade humana, a aprendizagem através da cooperação”.

Portanto, o processo de inclusão das pessoas com deficiência vem ao encontro de uma mudança frente à preponderante visão anterior, de que estes indivíduos não possuíam capacidade para o trabalho, relacionando-se ao contexto histórico destes sujeitos, que estiveram segregados durante muito tempo na sociedade. Segundo Freitas e Marques (2009), a questão da diversidade e da inclusão das pessoas com deficiência nas organizações significa, para estes indivíduos, a oportunidade de ser inserido no mercado de trabalho e, através dele, desempenhar um papel ativo na sociedade, demonstrando suas potencialidades enquanto ser profissional e cidadão.

O processo de inclusão nas empresas está baseado na Lei de Cotas, determinando que empresas com mais de cem funcionários tenham em seu quadro de colaboradores pessoas com alguma deficiência. O presente estudo sustenta sua amplitude na medida em que relaciona o processo inclusivo nas organizações com as práticas dos profissionais em Psicologia, através da análise de como suas práticas contribuem para a organização, trazendo

à tona os desafios, as dificuldades, mas também as possibilidades de enfrentamento e superação de adversidades que possam ser encontradas neste contexto.

Neste sentido, Zanelli (2004) afirma que, em qualquer opção de exercício, a prática do psicólogo exige a busca da ética administrativa e política, visão de mundo calcada em rigorosidade, pesquisa, criticidade, flexibilidade, competência e disponibilidade para interagir em equipes multiprofissionais, com diferentes públicos e situações, sendo capaz de sensibilizar diante de experiências novas que a organização possa vir a enfrentar.

O contexto organizacional atual é caracterizado por mudanças contínuas e aceleradas que trazem novos desafios e demandas, como a gestão da diversidade e a responsabilidade social, que têm sido exigidas das empresas e das instituições como um todo. A partir deste cenário, formulou-se o seguinte problema de pesquisa: quais as práticas dos psicólogos no processo de inclusão de pessoas com deficiência nas organizações?

Como desdobramento da investigação, a partir do seu objetivo central, fundamentado em investigar quais as práticas dos psicólogos frente ao processo inclusivo de pessoas com deficiência nas organizações tem-se os objetivos específicos: identificar os conceitos de deficiência e inclusão na opinião dos participantes do estudo; identificar o papel do psicólogo no processo de inclusão de pessoas com deficiência nas organizações; analisar o envolvimento efetivo desses profissionais nos processos de inclusão; mapear as condições inclusivas das organizações nas quais os profissionais estão inseridos; evidenciar como ocorre a avaliação psicológica para pessoas com deficiência, bem como outros processos da área de Recursos Humanos (RH).

As questões que nortearam a pesquisa em busca da consolidação de seus objetivos foram:

- Qual o papel do psicólogo frente ao processo de inclusão nas organizações?
- Qual a conceituação da palavra deficiência e inclusão para esses profissionais?
- As empresas conhecem a Lei de Cotas e as pessoas responsáveis pela contratação possuem conhecimento da legislação vigente?

O objetivo da inclusão, como afirma Sasaki (1997), consiste em socializar pessoas, vidas e vivências, o desenvolvimento e o conhecimento, despertar o respeito às diferenças e fazer dessas atitudes um crescimento social. A pesquisa tem sua relevância alicerçada no compartilhamento acerca das práticas dos psicólogos, vinculada à inclusão de pessoas com deficiência, procurando identificar no seu exercício profissional contribuições efetivas para o estabelecimento do processo inclusivo nas organizações. Pretende-se, igualmente, colaborar com a produção acadêmica, desenvolvendo a pesquisa de cunho psicológico que possa



dialogar com outras áreas do conhecimento, produzindo novas formas de abordar e contribuir com a inclusão de pessoas com deficiência.

Desta forma, a pesquisa contribui sob dois aspectos centrais: se torna um veículo de transmissão de informações, com novas ideias capazes de gerar questionamentos, podendo instigar novas pesquisas; compartilha resultados que podem ser utilizados pelas empresas, como meio de direcionar e estruturar novas maneiras de perceber e vivenciar o processo inclusivo de modo mais eficaz, considerando as práticas dos psicólogos.

Compreendendo os benefícios, tanto para as organizações como para as pessoas com deficiência na estabilidade do processo inclusivo, verifica-se que ainda são recentes os estudos em relação ao tema. Porém, no que tange especificamente à área da Psicologia, vinculada a inclusão de pessoas com deficiência, os estudos são ainda mais recentes, conforme Freitas e Marques (2009). A importância da pesquisa, portanto, refere-se à necessidade de conhecer as práticas que os profissionais de Psicologia vêm realizando frente a uma temática atual, visualizando, no exercício de sua profissão, atividades capazes de gerar a conscientização e sensibilização das empresas, mediante a questão da inclusão, pois a valorização da diversidade é uma forte tendência no mundo organizacional. Sua prática, nos dias atuais conforme Bahia (2006) está sendo estrategicamente valorizada.

O trabalho está estruturado em sete capítulos: primeiro apresenta um resgate teórico referente à exclusão e inclusão social, visualizando fenômenos sociais relacionados ao mundo do trabalho bem como sua relação com a temática da deficiência. O capítulo dois é constituído pela abordagem teórica das deficiências, suas conceituações, classificações, um rápido resgate teórico de seu percurso histórico bem como suas denominações. O capítulo três desenvolve os aspectos vinculados à história da psicologia enquanto ciência na busca da subjetividade do indivíduo, apresentando contribuições filosóficas frente a este aspecto bem como questões pertinentes ao código de ética da psicologia que rege a profissão. Além disso, é abordada a relação da Psicologia com o mundo do trabalho e desta ciência psicológica com a deficiência. O último capítulo da revisão bibliográfica tem como eixo central a temática da inclusão de pessoas com deficiência nas organizações, abrangendo a Lei de Cotas, que é referência para que o processo inclusivo se estabeleça. Neste capítulo também é abordada a questão da diversidade como forma de possibilitar o convívio com a diferença.

O percurso contempla, a seguir, a descrição da atividade de extensão realizada pela pesquisadora, enquanto aluna do Mestrado Profissional em Inclusão Social e Acessibilidade, no processo de assessoria para uma grande empresa, referente à inclusão de pessoas com deficiência no trabalho. Esta prática possibilitou a visão da pesquisadora enquanto

profissional de Psicologia, assim como identificou as demandas do setor para tal tópico importante nas organizações na atualidade.

No capítulo seguinte, encontra-se a metodologia utilizada no estudo, relatando o tipo de pesquisa, o método utilizado para coleta de dados e sua respectiva análise. Este capítulo explicita também a caracterização da região onde foi realizada a pesquisa – Vale do Sinos e Vale do Paranhana, bem como a identificação dos sujeitos participantes desta pesquisa, psicólogas vinculadas a organizações atuantes neste contexto.

Posteriormente, são analisados os dados obtidos, conjuntamente com a discussão referente aos mesmos, estando esses categorizados e analisados a partir das entrevistas realizadas com as profissionais, focando-se na sua atuação e entendimento no processo de inclusão de pessoas com deficiência no trabalho.

O último capítulo dedica-se às considerações finais, sintetizando a resposta às questões de pesquisa, assim como as limitações e dificuldades encontradas no percurso do trabalho. São apresentadas, ainda, algumas contribuições e sugestões para novos estudos que poderão dar seguimento a este trabalho, contribuindo, desta forma, com o avanço do conhecimento científico na área da Psicologia voltada para inclusão de pessoas com deficiência e o campo das ciências humanas e sociais como um todo.

# 1 EXCLUSÃO E INCLUSÃO SOCIAL

A exclusão e a inclusão, analisadas enquanto fenômenos sociais, estão presentes em diversas áreas do conhecimento como a Sociologia, a Antropologia, a Pedagogia, as Ciências Sociais, o Direito e a Psicologia, o que reflete a busca de novos olhares frente aos indivíduos e à sociedade. O capítulo a seguir possibilita identificar a questão da exclusão/inclusão sob o ponto de vista de seu entendimento, apontando sua contribuição à investigação proposta, procurando relacionar a questão com a temática dos trabalhadores com deficiências.

## 1.1 Conceituando Exclusão e Inclusão Social: um fenômeno social

De acordo com Stoer, Magalhães e Rodrigues (2004), a exclusão vem sendo discutida na atualidade pelos próprios ‘excluídos’, podendo ser pensada como um fenômeno multidimensional, não apenas devido às múltiplas orientações teóricas mas também pela forma como descreve a natureza multifactual da privação social nas sociedades avançadas. Desta forma, engloba processos de negligência e marginalização, de modo que esses aspectos são vistos, em vários momentos, como um indício de injustiça social. Para os autores, na reflexão sobre essa temática, duas vias de pensamento se destacam: a primeira é de natureza histórica, tendo como base a literatura identificada com a sociologia dos indivíduos e grupos marginalizados. Já a segunda vertente está identificada com o momento atual, que tem sido destacado como o período "pós-fordismo".

A compreensão da exclusão social permeia a dureza e o drama das formas estruturais de desqualificação societal, estando tanto relacionada ao fordismo e a marginalização social de certa população, como no pós-fordismo, no aspecto em que gera novas formas de desigualdade e diferenciação. Cabe aqui ressaltar a visão dos autores frente à exclusão e a força de trabalho, pois para eles “a exclusão social é, na realidade, o processo que desvincula as pessoas enquanto força de trabalho no contexto do capitalismo”. (STOER, MAGALHÃES e RODRIGUES, 2004, p. 69).

A exclusão social configura uma dinâmica que tem como resultado o desemprego de longo prazo, seja ele de jovens, idosos, pessoas com ou sem deficiência, entre outros, o que Castel (1998, p. 73) destaca como ‘desqualificação social’. O autor define a exclusão social como:

O processo pelo qual certos indivíduos e grupos são sistematicamente impedidos de aceder a posições que lhes permitiriam uma forma de vida autônoma dentro das normas sociais enquadrados por instituições e valores, num determinado contexto. Em circunstâncias normais, no capitalismo informacional esta posição é comumente associada com a possibilidade de acesso a um trabalho pago regularmente para, pelo menos, um membro num agregado familiar estável. A exclusão social é, de facto, o processo que não permite a uma pessoa o acesso ao trabalho no contexto do capitalismo.

Para Popkewitz e Lindblad (2000), discutir a exclusão e inclusão remete a duas formas de se questionar a ligação entre essa dialética. Esses conceitos são agrupados no âmbito da ‘problemática da equidade’ e da ‘problemática do conhecimento’ e atuam como forma de compreender como as políticas são colocadas em prática. A problemática da equidade salienta que a mudança social está baseada na ação racional do ator social, de modo que a exclusão e a inclusão são contextualizadas como duas entidades diferentes. O objetivo é realizar o processo de inclusão para eliminar a exclusão social de determinados grupos de atores sociais, incluindo os grupos por classe, etnia, raça, pessoas com deficiência, por exemplo, sendo que cabe ao Estado elaborar e administrar políticas públicas que venham a contribuir com novos projetos para essa população. A problemática do conhecimento - na qual se pode identificar a forte influência de Michel Foucault - abrange os sistemas racionais que estão incorporados na política e nas reformas, não sendo possível dissociar um conceito do outro, de modo que a exclusão é comparada com um cenário de algo que está incluído. Aqui, o que está em foco é a fabricação de identidades e a forma como os sistemas racionais produzem subjetividades.

Neste contexto, pode-se fazer referência a Sawaia (1999, p. 8), que salienta que a exclusão é um tema atual e vem sendo usado em diferentes áreas do conhecimento, como a Educação, a Sociologia e a Ciência Política. Contudo, ainda é pouco preciso, chegando às vezes a ser dúbio, do ponto de vista ideológico, considerando que é um processo sociohistórico, o qual “se configura pelos recalcamientos em todas as esferas da vida social, mas é vivido como necessidade do eu, como sentimentos, significados e ações”.

Para Wanderley (1999), parece não existir dúvidas de que a exclusão pode ser identificada na sociedade contemporânea como uma nova forma de manifestação social, sendo por isso diferente de tempos anteriores, quando era vista somente como discriminação e segregação, pois no momento atual é como se não existisse mais possibilidade de inserção desses sujeitos no meio social produtivo. Como assinala Bauman (2006), esses indivíduos se tornaram desnecessários à sociedade.

A definição do termo exclusão por Wanderley (1999) abrange o contexto social de forma significativa, destacando que, sob esse rótulo, estão contidos inúmeros processos e categorias, através de uma série de manifestações que aparecem como fraturas e rupturas do vínculo social, entre elas os idosos, pessoas com deficiência, desempregados, entre outros.

Já na visão de Bartalotti (2006), só se fala em inclusão porque existe uma camada da população que se encontra excluída do meio social. Por isso, a exclusão passa a ser vista como algo desvantajoso, algo indesejável e que atinge a dignidade humana. A exclusão, dessa forma, para a autora:

[...] não é arbitrária, acidental, fruto do acaso ou da sorte; ela nasce de uma ordem social legitimada por valores, ideologias que, de certa forma, a justificam. A exclusão é fruto das formas de organização da sociedade e das maneiras que se estabelecem as relações entre as pessoas (BARTALOTTI, 2006, p.15).

Na visão da autora e no viés contrário da exclusão, a inclusão social é vista como um conceito que engloba a interação entre indivíduos que vivenciam a mesma condição. Por isso, ao falar de inclusão social, remete-se a democratização de lugares sociais, na diversidade como valor, pois incluir não é somente colocar junto, é não negar a diferença, mas respeitá-la como parte integrante do ser humano.

Para Sasaki (1997), a inclusão social se constitui em um processo bilateral, no qual os indivíduos, ainda em situação de exclusão, em conjunto com a sociedade, buscam solucionar problemas e efetivar a equiparação de oportunidades para todos. Nesse sentido, Bartalotti (2006) destaca que a exclusão não se resolve, simplesmente realizando a inclusão do indivíduo em um determinado local social. A inclusão real não pode estar baseada somente por decreto, pois estes são direitos civis adquiridos. A inclusão percorre caminhos mais profundos, passando efetivamente por obstáculos estruturados pela própria história social. Sob esse olhar, a autora faz uma ressalva importante relacionada à inclusão, que está baseada em uma sociedade para todos, de modo que não cabe somente aos indivíduos com deficiência, por exemplo, se integrarem a sociedade. É necessário que a própria sociedade se transforme para conviver com as diferenças individuais, definindo a inclusão como:

Uma proposta de construção de cidadania; a sociedade inclusiva envolve todos os segmentos sociais, ao transformar um modo de ser, pensar e agir. Fica claro, conseqüentemente, que a inclusão social é um processo de mão dupla, ou seja, tanto a pessoa com deficiência como a sociedade precisam se modificar (BARTALOTTI, 2006, p.24).

Segundo Schwartzman (2004), a população brasileira é pouco educada e sem experiência prévia de inserção profissional em um mercado de trabalho moderno. Com isso, existem problemas de exclusão social, pobreza, desemprego, violência urbana, insegurança pessoal e deterioração dos serviços públicos. Destaca o mesmo que as principais explicações para os processos de longo prazo de exclusão-inclusão são econômicas, mas em forte associação com instituições políticas e elementos sociais e culturais. Como afirma o autor, o Brasil é um país integrado, por sua língua, comunicações de massa, transporte e mercado, sendo que a maioria da pobreza urbana está localizada na periferia das grandes cidades, constituída por pessoas, em sua maioria, originárias do campo, que não conseguiram se integrar no mercado de trabalho e de consumo. Estas realidades formam o contraste de uma sociedade e acabam por manter relação direta com a exclusão geral de um País que necessita de novas atitudes frente a esse contexto.

## **1.2 Exclusão social como fenômeno social no Brasil**

Segundo Vêras (1999), desde o Brasil colônia até a sociedade contemporânea, o País tem vivenciado formas de exclusão social, de maneira que as discussões em torno do conceito de marginalidade social, que era amplamente enfatizado nos anos 60 e 70, voltaram com força nos tempos atuais, acrescidas ainda de novos componentes. As décadas de 60 e 70 foram marcadas, de acordo com a autora, pela discussão da pobreza e a exclusão por ela ocasionada, permeando as contradições do modo de produção capitalista, fazendo com que as pessoas se deslocassem de determinados lugares em busca de melhores condições de vida na cidade. Não eram marginais, mas faziam parte de cadeias produtivas de forma desigual.

Para Veras (1999), os anos 80 (a chamada ‘década perdida’), ao contrário dos anos 60 e 70, quando a atenção era voltada para os favelados e para migração dos ‘excluídos’ na cidade, evidenciaram o aumento da pobreza, no mesmo período da transição democrática. Visualizava-se a democracia, da segregação urbana, o significado do território para a cidadania, a falência das políticas sociais e seus movimentos. Discutia-se a questão espacial, o território, a cidadania.

Nos anos 90, conforme Atkinson (1998), o conceito de exclusão social era visto como dinâmico, estando relacionado tanto a processos como a situações consequentes. Mais do que relacionar o aspecto da pobreza somente relacionado à renda, o autor salienta a forma como os indivíduos são excluídos das trocas sociais, dos direitos de integração social e de

identidade. Segundo o autor, a exclusão perpassa o setor do trabalho, invadindo outros componentes da vida do sujeito, como a habitação, saúde e educação.

Castel (1998) fez uma análise histórica e socioantropológica sobre a questão social, baseada na crise da sociedade salarial, enfocando a necessidade da relação contratual de trabalho, constatando que são excluídos da sociedade os vagabundos, desempregados e pobres. O autor tem como preferência, em relação ao termo exclusão, usar a palavra desfiliação, que contemplaria os indivíduos em situação de vulnerabilidade social.

Santos (1995) destaca a grande importância do tema da desigualdade social e, por conseguinte, da exclusão, mas difere em relação ao setor socioeconômico, que é o setor da desigualdade, do qual Marx (1980) foi o grande intelectual que criticou a esfera sociocultural, relacionada também as questões simbólicas e morais. Segundo essa linha de pensamento, estaria relacionada a exclusão.

Como sublinha Martins (1997), no Brasil, as políticas econômicas atuais, que poderiam ser destacadas como neoliberais, acabam por dimensionar não políticas de exclusão e sim políticas de inclusão precária, inserindo pessoas na produção e na circulação de bens e serviços e processos econômicos, mas somente em termos de conveniência da reprodução de capital.

Nascimento (1994) aborda o tema da exclusão, colocando o 'excluído' como sujeito em situação de carência material mas, sobretudo, como aquele que não tem reconhecimento como pessoa, que é estigmatizado, chegando a ser considerado pelo contexto social como perigoso. O termo também é utilizado por Bauman (2003), que destaca que os indivíduos nestas condições tornaram-se desvalorizados, marginalizados e, por isso, perigosos, diante da sociedade que, de acordo com o autor, causa medo e os repele do convívio social.

De certa forma, como afirma Sawaia (1999), a exclusão leva sempre a uma organização específica das relações interpessoais ou intergrupos, aparecendo como simbólica ou material, se traduzindo como segregação, através de afastamento em relação à marginalização, mantendo o sujeito fora de um grupo, de um meio social e, no caso da discriminação, do preconceito, o impedimento a certos bens ou recursos. É importante a referência que a autora faz em relação à exclusão, destacando que:

Decorrendo de um estado estrutural ou conjuntural da organização social, ela inaugurará um tipo específico de relação social. Sendo o resultado de procedimentos de tratamento social, ela se inscreverá em uma interação entre pessoas ou entre grupos (SAWAIA, 1999, p.53).

Nesse contexto pode-se mencionar a temática da sociedade de risco de que Bauman (2003) trata e que Stoer; Magalhães e Rodrigues (2004) também destacam na relação com a exclusão social, partindo do ponto de vista de que, ‘na sociedade de risco’ diferentes lugares em diferentes dimensões apresentam suas peculiaridades e por si só excluem do convívio social; repelem tudo que venha a causar medo e desconfiança, seja diante de aspectos vinculados a segurança, por descaso, ou desconhecimento de diferentes acontecimentos ao seu redor.

Sob essa óptica Bauman (2001), traz a ideia de que existem os estranhos, os inimigos, os estrangeiros, o diferente e estes se encontram entre a ordem e o caos, entre o igual e o diferente, entre a norma e a exceção. Estão ali para nos dizer quem se é e quem não se é, numa linguagem simbólica e silenciosa. O autor enfatiza que a globalização é o destino irremediável do mundo, processo irreversível, afetando todos na mesma medida e da mesma maneira. Todos estão sendo globalizados, todos estão em movimento, pois se vivencia mudanças a todo instante, sendo que o efeito dessas mudanças é desigual (o local e o global).

Ao tratar esse tema Castel (1998), ressalta que o medo presente na sociedade atual em grande parte provém do individualismo contemporâneo, no qual se criam instituições para dar conta da insegurança que acabam não cumprindo seu papel e contribuem para a adaptação do malestar da pós-modernidade, prejudicando os laços coletivos.

Cada sociedade, de acordo com Bauman (1999), produz seus estranhos: o ‘sujo’ está sempre no outro, outro que as pessoas não desejam visualizar. Neste mesmo contexto, o autor apresenta o conceito de individualismo contemporâneo, característica que aumenta a exclusão de grupos que se tornam supérfluos à sociedade. Os laços de parentesco e vizinhança, que antes uniam as comunidades, foram substituídos pela competição entre grupos, afastando cada vez mais as classes e dividindo-as entre as que são necessárias e aquelas sem emprego, pois estar empregado significa estar incluído no social.

Como salienta Carvalho (2009), é necessário ter cuidado ao visualizar a exclusão, pois a exclusão não é o inverso da inclusão. Se a comparação for feita com esse olhar, pode ser uma inclusão marginal, na medida em que a sociedade capitalista desenraiza, exclui, para incluir de outro modo.

Castel (2000) enfatiza que uma forma de exclusão é aquela em que determinada parte da população coexiste na comunidade, com privação de alguns direitos e de participar ativamente de atividades sociais. Assim, essa forma de exclusão é a mais próxima que se vivencia na sociedade atual com as pessoas com deficiência, cujos direitos são, muitas vezes,



negado. As pessoas com deficiência têm buscado a garantia de seus direitos e a participação social mediante certos mecanismos institucionalizados.

### **1.3 Exclusão – Inclusão: o medo do diferente e a condição humana**

Apesar do Brasil viver a miscigenação, historicamente esta condição não indica facilidades para estabelecer-se a inclusão, pois o País possui uma sociedade segregada, como afirma Carvalho (2009), tornando-se excluídos da sociedade todos aqueles rejeitados e levados para fora dos espaços do mercado de trabalho, por exemplo. Para o autor, com a globalização, que prioriza as regras do mercado e exacerbando-se os processos competitivos, geradores de maior exclusão social, ficou mais objetiva a condição de vulnerabilidade de certas populações, entre elas as pessoas com deficiência. Castel (1998) contribui com o entendimento do conceito de vulnerabilidade, pensando-o como uma zona intermediária, instável, que conjuga a precariedade do trabalho e a fragilidade dos suportes de proximidade.

Para Santos (2001), estes acontecimentos servem para que se visualizem as tamanhas interrogações diante de indignações e desconfortos vivenciados pelos seres humanos, ou seja, analisar criticamente a natureza e a qualidade moral da sociedade e, de alguma forma, buscar alternativas fundadas para tamanhos questionamentos, os quais permitem criticar a sociedade num modelo atual.

Carvalho (2009) indica que pensar em diferença requer pensar na diversidade, na desigualdade, pensar em um grupo de indivíduos que não pertencem a este e fazem parte de outros. A indesejável comparação entre pessoas é feita em torno de certos indicadores que ‘retiram’ aquelas que não se encaixam, pois não se encontram no padrão estipulado como ‘normal’.

Arendt (1991) analisa a forma desigual de existência e a diversidade das possibilidades do exercício das potencialidades da condição humana. Para a autora, os seres humanos não são iguais e, de forma particular e individual, apresentam uma heterogeneidade múltipla. O direito a ter direitos por ser um ser humano - aqui referência direta à Declaração dos Direitos Humanos, em 1948 - e constitui um aspecto presente na democracia. Para a autora, a cidadania, na forma efetiva, significa apresentar condições concretas e rotineiras do ser humano no exercício de seus direitos, sejam eles, sociais, civis ou políticos. A autora salienta que privar o sujeito do suprimento de suas necessidades vitais, em seus diferentes graus e modalidades, estrutura novas formas de visualizar as camadas sociais, criando novas classes de indivíduos que, por alguns motivos, ficam de fora do convívio social.

Arendt (1991) aborda três atividades fundamentais para vida humana, o que permite compreender melhor o porquê de algumas camadas da população não estarem integradas. A primeira diz respeito ao labor, que é a atividade que corresponde ao processo biológico do indivíduo, sendo a condição humana do labor a própria vida. A segunda está baseada no trabalho, sendo a condição humana do trabalho a mundanidade, na qual o homem é visto como capaz de produzir coisas. E a terceira é a forma de ação, de modo que é a única atividade que se exerce diretamente entre os indivíduos sem a mediação das coisas ou da matéria é chamada de pluralidade. Para a autora, os indivíduos são seres condicionados, de forma que tudo aquilo com o qual o homem entra em contato torna-se uma condição para sua existência. Destaca, ainda, que é no modelo público que o sujeito, através de sua liberdade e da cidadania, realiza a plena condição humana, pois ser cidadão significa ser incluído numa determinada comunidade, fazer parte de um determinado espaço, fazer parte de um país e, por isso, ser protegido por leis, sendo definitivamente um membro social.

Assim a exclusão pode ser compreendida como a impossibilidade de realizar plenamente a condição humana, é não ser um sujeito efetivo no seu próprio meio social. É uma exclusão que não permite o exercício das potencialidades da condição humana, pois reduz o indivíduo. Para a sociedade e para o governo, de forma geral, essas pessoas são supérfluas, termo utilizado por Bauman (2006) ao se referir a indivíduos que nada poderiam acrescentar à sociedade. Ninguém irá se preocupar com esses indivíduos, nem com suas produtividades, nem com sua participação social, se isso de forma sutil acontecer. Essa parte da população, que é excluída, pode ser eliminada das mais diferentes formas e ninguém sentirá falta.

Arendt (1991) identifica a exclusão social como uma categoria do modelo cultural e político, que pode chegar a destruir a vida íntima do sujeito, ainda que o início seja sempre pelo meio social. Para a autora, é uma categoria que autoriza uma investigação das relações sociais, relacionadas aos valores culturais, quando comparadas com a marginalidade que caracteriza a exclusão do ponto de vista econômico, mas não do mundo dos homens, de uma sociabilidade mínima. Desta forma, a exclusão social torna-se um impedimento do exercício das potencialidades humanas que todo indivíduo traz consigo desde seu nascimento. Significa reagir contra a inumanidade das formas de convivência social, ir contra as manifestações de uma cultura totalitária negligente em relação a muitas pessoas e ainda identifica a necessidade de dar uma guinada nas políticas públicas em direção aos indivíduos vistos como excluídos.

Neste sentido, através de uma perspectiva histórica, as políticas públicas seriam como as raízes do que se é hoje, pois ao serem estabelecidas pelo poder público, em busca de

normatizar e consolidar maneiras de solucionar problemas sociais. Tem-se como exemplo, a Lei de Cotas, que busca incluir parte da população até há pouco excluída da sociedade e do mercado de trabalho, possibilitando às pessoas com deficiência ingressar nas organizações, tendo assim seus direitos garantidos (PASTORE, 2001).

Pastoré (2001) ressalta que as políticas públicas vêm incorporando novos conceitos relacionados à inclusão e a capacitação para o trabalho das pessoas com deficiência, enfocando sempre a capacidade da pessoa e não a deficiência que esta apresenta.

#### **1.4 Trabalho e exclusão social**

Aranha (2003) destaca que é no contexto das relações sociais do trabalho que o homem age na realidade, podendo modificá-la e transformá-la, construindo, dessa forma, sua identidade pessoal e social. Nesse sentido, a autora ressalta que na sociedade da qual se faz parte, o homem se apropria do processo de criação, sente-se valorizado pela sua capacidade de produzir e cresce em autonomia e em consciência da cidadania. Para a autora, o trabalho contribui para formação da identidade pessoal e social do indivíduo, agregando valor na autoestima e consciência de dignidade do ser humano.

Stoer; Magalhães e Rodrigues (2004) afirmam que o próprio exercício da cidadania está relacionado ao fato do indivíduo ter um trabalho, pois não ter essa condição é motivo para exclusão. Ser alguém na sociedade contemporânea, de acordo com esses autores, identifica a identidade a qual o indivíduo pertence na estrutura ocupacional, que deriva da organização do trabalho. Os próprios autores assinalam que o trabalho, até algum tempo atrás, era identificado como estando intimamente relacionado à categoria social de profissão ou a ocupação.

Conforme Paugam (1991), em alguns momentos a precariedade da ocupação e as novas formas de desemprego ou de semiemprego favoreceram o surgimento de uma situação em que muitas pessoas sentem-se cada vez mais isoladas, sob o aspecto social. Devido a isso, o sentimento de risco se faz presente, podendo levá-los à situações de marginalização e desqualificação social. Seguindo essa lógica, o autor ressalta três pontos relacionados à questão da exclusão: o primeiro tem como base a trajetória através da qual, com base em dados longitudinais, é possível entender as razões pelas quais algumas pessoas sentem-se socialmente excluídas. O segundo aspecto tem relação com a identidade do sujeito, que se refere aos efeitos da crise socioeconômica sobre as identidades dos indivíduos e também à sua capacidade de resistir a esses efeitos e encontrar formas de refazer a sua própria identidade. O

terceiro ponto destacado pelo autor está ligado ao território, no modo que se olha para a exclusão social, através do olhar da segregação espacial.

Sob o ponto de vista de Stoer, Magalhães e Rodrigues (2004, p. 59), a questão do trabalho pode tornar-se excludente, podendo ser verificado na citação a seguir: “se existe um Lugar decididamente identificado pelo público como fonte de exclusão social é o trabalho. Certamente que este fato se relaciona com forma mais frequentes e novas de desemprego que ganharam terreno nos últimos trinta anos”.

Ao abordar a questão do trabalho e sua relação com a exclusão, é necessário salientar seu significado, sendo que nos termos latinos "tripalium" e "trabacula" o trabalho possui o sentido de tortura, como ressalta Zanelli (2004). Porém, ele não é visto somente dessa forma, podendo ser vivenciado com prazer, dependendo da relação que o indivíduo possui com o mesmo. Desta forma, o trabalho pode ser objeto de múltipla e ambígua atribuição de significados e sentidos.

Na visão de Marx (1980, p. 202), o trabalho “é um processo de que participam o homem e a natureza, processo em que o ser humano com sua própria ação impulsiona, regula e controla seu intercâmbio material com a natureza”.

Dejours (2003) afirma que o trabalho é capaz de permitir o significado da experiência do contato de si mesmo com o real no qual, de um lado, pode gerar sofrimento, mas também possibilita o conhecimento e a construção de uma vida ativa no mundo da produção o que, conforme Arendt (1991) é a possibilidade de existir e laborar na construção do mundo e das relações sociais, configurando uma vida com sentido geradora de condição humana.

Bento e Castelar (2001) assinalam que se a natureza das empresas estiver relacionada às pessoas, o maior desafio está sempre presente, o de abrir oportunidades para as competências profissionais, independentemente de outros atributos que, na maioria das vezes, colaboram para edificação da exclusão no mercado do trabalho.

Para Castel (1998), a impossibilidade de uma vida ativa pode gerar uma vida sem sentido e, por consequência, uma situação de vulnerabilidade social. Porém, o trabalho, visto de forma ativa, pode ser o mediador da emancipação e, desse modo, como ressalta Dejours (2003), poderia ser a forma de grupos excluídos, como as pessoas com deficiência, fazerem parte do contexto social como um todo.

Oliveira (1993) destaca que o trabalho, associado a um emprego, possui papel fundamental entre os grupos historicamente marginalizados, possibilitando a diminuição da pobreza e tornando possível o englobamento desses indivíduos na participação política e

social, pois proporciona a elevação da autoestima dos indivíduos, possibilitando aos mesmos que se sintam capazes de contribuir com o contexto em que vivem.

Para Goulart (2002), a relação com o trabalho está significativamente relacionada à exclusão social, pois o trabalho permite assegurar o salário e, por isso, conseguir suprir as necessidades básicas e individuais, de modo que o mesmo acaba por contribuir com a autoestima do indivíduo. Assim, potencializaria uma participação mais efetiva no meio social, na medida em que possibilita reconhecimento em seus grupos de convívio, aspectos estruturantes da identidade do indivíduo e da sociabilidade humana.

Um dos componentes da exclusão, segundo Bento e Castelar (2001), está relacionado à baixa qualificação. Isso não quer dizer que somente a qualificação resolveria o problema, mas é necessário que, em qualquer política pública que tenha como objetivo diminuir a exclusão, como afirma Pastore (2001), é de responsabilidade das empresas atuar junto ao poder público, sugerindo e ajudando a formular políticas que sejam mais eficazes em relação ao processo de inclusão de pessoas com deficiência no setor empresarial. Para o autor, querer apenas impor por lei ou punir por meio de multas não resulta na efetivação da inclusão, devendo haver maior envolvimento por parte das empresas nessa questão. Isso não significa colocar a culpa no trabalhador, seja pela inclusão ou pelo viés da exclusão, mas sim reconhecer seu direito à qualificação, pois a não-qualificação, em um mercado cada vez mais competitivo, acaba por condenar à exclusão, retirando do sujeito a possibilidade de ingressar e permanecer no mercado de trabalho de forma digna.

### **1.5 O corpo como lugar de exclusão e as deficiências**

A comunicação que o corpo veicula aproxima ou afasta as pessoas de determinadas realidades sociais, existindo na sociedade diferentes formas de inclusão/exclusão pelo corpo. Algumas podem estar relacionadas ao vestuário, ao cuidado com o corpo e podem ser controladas e desencadeadas pelo próprio indivíduo, diferentemente daqueles em que o corpo é visto com condições muito pouco improváveis de mudanças, como é caso as pessoas com deficiência e o próprio envelhecimento (STOER, MAGALHÃES e RODRIGUES, 2004, p. 8). Para os autores, o corpo aparece como um lugar de inclusão e de exclusão, de modo que os mesmos destacam que

[...] ele não é mais concebido como o espaço de trabalho de agências de inclusão ou exclusão, mas, ele próprio como uma agência, superando a concepção da modernidade que, mesmo em suas tendências “generosas” de compensação de

“deficiências” e “anomalias constatadas”, continua vendo-o como um espaço de intervenção, continuava o entendendo-o como mera projeção pública do *Self*.

Como contextualiza Ribeiro (2003), o século XX foi identificado como o ‘século do corpo’, no qual a imagem corporal ganhou forte significado, sendo possível identificar duas correntes: pela importância que o corpo assume enquanto objeto de estudo e pela assunção da consciência, da importância, dos valores das práticas corporais.

Para Stoer, Magalhães e Rodrigues (2004) os estudos que permeiam esses significados e das próprias influências do corpo está sendo designado como ‘corporeidade’. Desta forma, o estudo do corpo é algo complexo, fonte inesgotável de mistérios, visto como uma máquina que agrupa e resume todas as outras, mas também possui limitações e acaba por se tornar insuficiente para fazer frente às exigências que o cotidiano das sociedades industrializadas exige. Desta forma, é um paradoxo que o corpo abrange, pois de um lado está presente a sua dimensão ontológica e tamanha complexidade e, de outro, seus limites e insuficiências, pois pelo corpo passaram e passam as marcas que determinaram a categorização e a valorização desigual das pessoas. No corpo, por vezes, não só estão, mas como também se reproduzem, as linhas que acabam por levar à exclusão e, de forma às vezes discreta, se estabelecem os meios excludentes. Os autores salientam que, partindo das contribuições da Psicologia do desenvolvimento, é possível perceber o papel do corpo relacionado ao processo exclusão / inclusão, pois a importância do corpo e sua ‘autonomia relativa’ se identificam e também se aprofundam ao longo do desenvolvimento do indivíduo.

No Brasil, de acordo com o Censo de 2000, dos 24 650 000 brasileiros com deficiência, 27% vivem em situação de pobreza extrema e 53% são pobres. Destaca-se, ainda, que uma das principais causas da deficiência é a falta de assistência na gravidez. Essa precária assistência à gestante é responsável por 16,8% dos casos, seguido de problemas genéticos, com 16,6% (IBGE, 2000).

Desta forma, a pobreza acaba por se relacionar com as deficiências, pois as pessoas não possuem atendimento adequado como, por exemplo, acesso a atendimento pré-natal, transporte para ir aos atendimentos, assim como consultas regulares com profissionais da área da saúde - o que prejudica o desenvolvimento dos indivíduos com deficiência (STOER; MAGALHÃES; RODRIGUES, 2004).

Fazendo uma relação do corpo como sendo nele que as marcas da deficiência se apresentam, possibilitando a visibilidade da mesma, pode-se contrastar com a invisibilidade social, pois no corpo, lugar da deficiência, se alicerça a avaliação que pode conduzir a

exclusão das pessoas com deficiência a qual, segundo Stoer, Magalhães e Rodrigues (2004) perpassa por três pontos:

- O primeiro deles abrange a questão da deficiência como uma condição imutável e, devido a este aspecto, pode gerar intervenções de tipo caritativo, assistencial ou ocupacional. Neste sentido, a deficiência era vista como um defeito da pessoa, colocando sobre ela todos os esforços de ‘recuperação’ ou ‘reabilitação’. Atualmente, se verifica outro olhar, analisando-se a deficiência com base num modelo social que, ao contrário do modelo anterior, reconhece que a deficiência é causada pelos obstáculos colocados pela própria sociedade, estando esse modelo relacionado ao modelo afirmativo, que enfatiza uma perspectiva não dramática da deficiência, destacando as identidades sociais positivas do indivíduo.

- O segundo ponto que os autores relatam está relacionado ao fato da sociedade não reconhecer na pessoa com deficiência sua autonomia e cidadania, contexto que motivou o desenvolvimento do chamado modelo de direitos. Abrange a legislação dos direitos das pessoas com deficiência, prevendo sanções para atos discriminatórios, buscando mudar a relação do Estado para as obrigações legais.

- O terceiro e último ponto da razão para a exclusão de pessoas com deficiência, enfatizado pelos autores, está relacionado com as atitudes, quando se encaram as pessoas com deficiência como improdutivas, como incapazes de contribuir com o social do qual fazem parte.

Dentro dessa lógica, os autores assinalam que os modelos de inclusão social exigem outro direcionamento da visão do corpo, de forma que a diferença presente no corpo não seja visualizada como uma categorização, mas sim que possa ser vista como o conhecimento das capacidades do indivíduo, das identidades e valores de vida e trabalho. Assim, inclusão e exclusão social se articulam com o corpo na construção de identidades e na busca constante de novas formas de cidadania.

## **1.6 Declaração dos Direitos Humanos e Cidadania: o convívio de forma igualitária**

Na medida em que todos os indivíduos possuem os mesmos direitos, estes são assegurados pela Declaração dos Direitos Humanos, destacados como direitos fundamentais que o ser humano possui pelo fato de ser humano, por sua própria natureza humana, pela dignidade que a ela é inerente, sendo direitos que não resultam de uma concessão da sociedade política; pelo contrário, são direitos que a sociedade política tem o dever de

consagrar e garantir. São os direitos políticos e civis que todo ser humano possui e com eles exerce sua cidadania na sociedade.

Contribuindo com essas definições, a Declaração dos Direitos Humanos de 1948, em seu artigo, I traz: “todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos e, dotados que são de razão e consciência, devem comportar-se fraternalmente uns com os outros”. Esse artigo afirma a relação de respeito diante da diversidade, das diferenças encontradas na sociedade, possibilitando o convívio de forma igualitária, no qual cada indivíduo, na sua particularidade, exerce sua cidadania.

Frente a esses aspectos, alguns autores contribuem com definições referentes aos Direitos Humanos. Benevides (1994) os define como direitos comuns a todos os seres humanos, sem distinção de raça, sexo, classe social, religião, etnia, cidadania política ou julgamento moral. Segundo este autor, independem do reconhecimento formal dos poderes públicos e, por isso são considerados naturais ou acima e antes da lei, embora devam ser garantidos por esses mesmos poderes. Para Moraes (2002), os Direitos Humanos são um conjunto institucionalizado de direitos e garantias do ser humano, que têm por finalidade básica o respeito à sua dignidade, por meio de sua proteção contra o arbítrio do poder estatal e o estabelecimento de condições mínimas de vida e desenvolvimento da personalidade humana. Miranda (2004) salienta que as pessoas não são idênticas, mas tampouco são distintas e, devido a isso, devem ser consideradas como iguais. Para o autor, a igualdade se faz à medida que a humanidade compartilha criações de valores, entre eles a dignidade humana, como criação fundamental, convivendo em harmonia com as diversidades presentes na sociedade.

Diante dessas considerações, os Direitos Humanos estão intimamente relacionados à cidadania, a qual, para Carvalho (2004) é um processo, não é algo acabado, é uma relação dada a partir de uma configuração do Estado. Afirmar a cidadania consiste em afirmar direitos sociais, civis e políticos do indivíduo, pois a lógica da cidadania está nos direitos e deveres do cidadão. Sorj (2001) contribui com essa afirmação, destacando que a cidadania está relacionada a uma forma de pertencer a uma comunidade e de possuir direitos. A cidadania no País continuará a ser mais um sonho do que realidade, pois na medida em que algumas condições de igualdade social não são cumpridas, especialmente em relação à educação, emprego, previdência e saúde, a cidadania não é efetivada de forma plena, sendo essas algumas condições para participação ativa na comunidade, na vida social, algo que efetiva a inclusão social.



Schwartzman (2004) salienta que a dinâmica entre sociedade e estado interfere na inclusão social, pois tem ligação com o processo de integração, participação e melhoria na saúde e educação, o que possibilita melhorias na qualidade de vida dos indivíduos. Sorj (2001) afirma que o acesso diferenciado a bens de consumo coletivo é um elemento que favorece a desigualdade social no País.

Segundo Bartalotti (2006), a cidadania está constituída em direitos e deveres. Porém, deve-se lembrar que o conceito de cidadania não se limita ao acesso a direitos já definidos, pois a mesma inclui a formulação de novos direitos, os quais podem surgir de lutas, reivindicações específicas e de suas praticas efetivas. Isso inclui não só o direito a igualdade, mas também o direito a diferença que, de certa forma, amplia o direito à igualdade.

Tendo em vista o processo histórico da relação da sociedade com as pessoas com deficiência, Aranha (2003) destaca que a forma de segregação e exclusão a que esses indivíduos foram submetidos determinaram limites para seu desenvolvimento e tornaram lento qualquer processo de construção de uma identidade positiva e de exercício pleno da cidadania. Com isso, destaca a autora, tem-se mantido excluída da sociedade uma grande parcela da população, a qual, nessas circunstâncias, tem deixado de dar sua contribuição para a construção da sociedade. Com isto, estas pessoas têm perdido em desenvolvimento e consciência, enquanto que a sociedade tem perdido em humanização.

Para Bartalotti (2006), falar em inclusão social não significa somente relacioná-la a igualdade de direitos, mas ao respeito à diversidade, de forma que a cidadania englobe e defina o direito de ser diferente, por mais notável que essa diferença possa apresentar-se. A autora faz uma ressalva em relação à cidadania das pessoas com deficiência, destacando que o direito desses indivíduos vai além da garantia dos direitos civis, pois implica em ocupação dessas pessoas dos espaços sociais. Deste modo, falar em cidadania é falar em inclusão, pois a conquista da cidadania é um processo ativo, da mesma maneira como acontece a efetivação da sociedade inclusiva.

Bahia (2006) ressalta, ainda, que a busca pelas oportunidades iguais e de respeito à dignidade de todas as pessoas traz para as relações humanas uma noção de diversidade, representando um princípio básico de cidadania, que assegura o direito de cada indivíduo de ter condições plenas para desenvolver suas capacidades e potencialidades.

## **2 AS DEFICIÊNCIAS E SUAS CONTEXTUALIZAÇÕES**

A compreensão sobre a deficiência, assim como o entendimento sobre as pessoas com deficiência, conforme Aranha (2003), vem se modificando no contínuo decorrer da história, com seus acontecimentos, possibilitando vivenciar um processo de mudanças paradigmáticas dos valores que moldam a relação da sociedade com esses indivíduos. Sendo assim, torna-se essencial enfatizar essa questão para melhor compreender o processo histórico desses indivíduos no contexto social, o qual será abordado no capítulo a seguir.

### **2.1 As deficiências e o contexto histórico**

Para Amaral (1994) a história das deficiências vai do extermínio a integração, passando por um processo de segregação. Na antiguidade, as deficiências oscilaram entre dois pólos contraditórios, pois eram vistas como sinal da presença dos deuses ou dos demônios. Assim, Goldfarb (2009) acrescenta que as pessoas com deficiência eram amaldiçoadas ou vistas de forma inferior às demais e, devido a isto, eram impossibilitadas de participar da vida social tampouco sendo merecedoras de algum tipo de consideração ou direitos.

Contribuindo nesta abordagem, Honora e Frizanco (2008) destacam que, na antiguidade e entre os povos primitivos, o tratamento aos indivíduos com alguma deficiência era visto de duas formas: a primeira era o extermínio desses indivíduos pois, como não poderiam cooperar com o grupo para a sobrevivência do mesmo, eram exterminados, sendo vistos como bruxos. O segundo ponto estava relacionado à proteção e sustento, de modo que, para ganhar a gratidão dos deuses, havia o reconhecimento pelos esforços daqueles que se mutilavam na guerra. A forma como alguns povos tratavam as pessoas que tinham alguma deficiência é retratada pelas autoras, marcando parte da história desses indivíduos. Os hebreus, por exemplo, viam nas deficiências uma punição divina e, devido a isso, essas pessoas eram expressamente proibidas de exercer trabalhos religiosos.

Ainda segundo as autoras, os hindus, ao contrário dos hebreus, visualizavam nas pessoas com deficiência visual uma sensibilidade e estimulavam esses indivíduos nos serviços religiosos. Os atenienses, com certa influência aristotélica, protegiam seus doentes e os indivíduos com deficiência e a eles era concedida a possibilidade de realizar alguma atividade produtiva, sempre que isso era possível e, quando não o era, o indivíduo era sustentado. Os romanos também tinham atitudes próximas aos atenienses e discutiam entre questões de

assistencialismo ou de reabilitação desses indivíduos, para que esses viessem a desenvolver uma atividade apropriada com sua condição.

De acordo com Honora e Frizanco (2008), na Idade Média pessoas “doentes, defeituosas e/ou mentalmente afetadas” (provavelmente deficientes físicos, sensoriais e mentais), em função da ascensão do cristianismo, não mais podiam ser eliminadas, uma vez que também eram criaturas de Deus. Eram ignoradas à própria sorte, dependendo, para sua sobrevivência, da boa vontade e caridade humana, sendo que alguns eram “aproveitados” com fins de entretenimento (bobos da corte e aberrações). Posteriormente, o modelo de deficiência, passou a ser visto como uma questão médica ou educacional, encaminhando esses indivíduos para viver em conventos ou hospícios, recebendo os mesmos o ensino vinculado à educação especial, passando a ser institucionalizado o vínculo permanente desses sujeitos nessas instituições. A partir do Renascimento, a visão do assistencialismo cedeu lugar à postura profissionalizante e a integração dos indivíduos com alguma deficiência.

A partir daí, algumas leis começaram a ser estruturadas na busca da integração desses sujeitos, de modo que, a partir do ano de 1789, alguns inventos começaram a serem criados para facilitar a vida das pessoas com alguma deficiência, entre eles muletas, bengalas, cadeiras, entre outros. No ano de 1825, foi criado por Louis Braille o código Braille, que possibilitou a comunicação e integração das pessoas com deficiência visual através da linguagem (GOLDFARB, 2009).

Até praticamente a década de 1960, os indivíduos com alguma deficiência eram, na maioria das vezes, segregados em instituições ou conviviam somente no ambiente familiar, pois não parecia algo bom colocar essas pessoas no convívio com a sociedade, na qual seriam olhados de forma diferente, com preconceito (HONORA e FRIZANCO, 2008). A partir dessa década, o atendimento asilar foi substituído pelo atendimento em outros tipos de instituições especializadas, como escolas especiais, centros de habilitação e reabilitação, oficinas protegidas, entre outros. Essas instituições, aos poucos, foram incorporando preocupações de cunho educativo. No entanto, continuavam a categorizar e classificar os alunos por se sustentarem por práticas baseadas no modelo médico de deficiência – que preconiza que as pessoas precisam ser tratadas e curadas, para se adequarem à sociedade (SASSAKI, 1997). Isso trouxe como consequência a manutenção das práticas de segregação institucional, uma vez que, fora dessas instituições altamente especializadas, a sociedade viu-se despreparada, tanto para atender esses indivíduos como para integrá-los em seu sistema geral.

Baptista e Bridi Filho (1998), ao citar Canevaro (1989), afirmam que as instituições de atendimento, sustentadas pela desculpa de propiciar as pessoas com deficiência todo o tipo

de atendimento especializado - psicólogos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, por exemplo - contribuíram para a manutenção da segregação. Nelas, os indivíduos segregados ficavam privados do convívio e da interação social bem como da aprendizagem de hábitos para o cuidado da própria vida diária, resultando na dificuldade de inserção dessas pessoas na sociedade.

A partir dos anos 1960 e 1970, as práticas de atendimento, organizadas em instituições de educação especial, começaram a ser criticadas quanto à sua efetiva contribuição ao desenvolvimento dos ‘deficientes’, bem como por estarem, de certa forma, colaborando na manutenção de práticas de segregação e exclusão social. Assim, por meio de movimentos, como os que lutavam pelos direitos humanos, acompanhados por um crescente pensar sociológico, que passa a criticar as práticas discriminatórias em busca de um mundo mais justo e democrático, iniciam-se as lutas em favor da integração dos excluídos na sociedade, principalmente da integração dos deficientes nas escolas e nas comunidades (SANTOS 2000).

Segundo autores como Sasaki (1997) e Mantoan (1998), a proposta de integração de pessoas com algum tipo de deficiência tem início no final da década de 1960, a partir de movimentos em prol da integração social desses indivíduos na escola, no trabalho, na família e na sociedade. Inicialmente, esse movimento embasava-se em princípios de normalização, que objetivavam oferecer às pessoas portadoras de certas limitações o direito de usufruir condições de vida o mais comum ou normais possíveis na comunidade na qual viviam, tendo acesso a ambientes e serviços oferecidos para a maioria da população.

A partir da década de 1980, no entanto, uma nova perspectiva acerca da integração começou a surgir. O movimento denominado *Mainstreaming* foi adotado, inicialmente, nos Estados Unidos, com a aprovação da Lei 94-142, que determinava que toda pessoa com deficiência tem o direito de receber serviços educacionais em ambientes o menos restritivos possíveis. Isso resultou na implementação de classes especiais e salas de recursos dentro do sistema geral de ensino (MANTOAN, 1998), sem prever a integração educacional total na sala de aula e na escola - que veio surgir posteriormente, a partir do paradigma da inclusão efetiva desses alunos na escola regular. O contato dos alunos com algum tipo de deficiência com os ‘ditos normais’ ocorria em momentos isolados – como na hora do recreio, em atividades extracurriculares, na hora do almoço, etc.

No Brasil, conforme Aranha (2003) a atenção para com as pessoas com deficiência foi caracterizada inicialmente pela institucionalização e segregação. Essa situação só recebeu

mudanças a partir da década de 1980, período em que maiores discussões acerca da situação dos indivíduos com deficiência começaram a ser mais evidentes.

No ano de 1994, por meio da Declaração de Salamanca, o ‘termo inclusão escolar’ passou a ser oficializado, tendo como princípio norteador a necessidade da implementação de uma educação de qualidade, que atenda as diferenças e promova a aprendizagem. Segundo Carvalho (2000), um dos princípios da declaração é de que as escolas devem se organizar para atender a todos os alunos, sem exceções. A partir deste marco, surge o conceito de escola inclusiva, tendo como principal desafio o desenvolvimento de um trabalho pedagógico de qualidade centrado no aluno, oferecendo a oportunidade de aprendizagem a todos, inclusive aos que apresentam dificuldades severas, como no caso de indivíduos portadores de deficiências múltiplas. De acordo com a Declaração de Salamanca, todos os alunos que apresentam dificuldades em sua escolarização são considerados portadores de necessidades educativas especiais, não importando se essas dificuldades sejam permanentes ou temporárias. Desta forma, cabe à escola adequar seus processos de ensino aprendizagem às especificidades de cada aluno.

Além do direito a frequentar uma escola regular, as pessoas com deficiências adquiriram o direito ao trabalho, que é assegurado pela chamada Lei de Cotas, possibilitando, de acordo com Bahia (2006), a inclusão e valorização do indivíduo como um todo.

## **2.2 Contexto, Conceituações e classificações acerca das deficiências**

Segundo o Censo do IBGE, o Brasil no ano de 2000, possuía 24,6 milhões de pessoas com deficiência. Somando todas as faixas etárias, o censo encontrou somente 9 milhões de pessoas com deficiência incluídas no mercado de trabalho. Em relação aos dados referentes aos tipos de deficiências, o mesmo apontou que existem no Brasil cerca de 5,7 milhões de pessoas com deficiência auditiva, 16,6 milhões de pessoas com deficiência visual, 2,8 milhões de pessoas com deficiência mental, 1,4 milhões de pessoas com deficiência física e 9,9 milhões de pessoas com deficiência múltipla (IBGE, 2000).

Informando sobre as características desta população, o recenseamento indica que 80,3% dessas pessoas residem na área urbana e 19,7% na área rural; 46,42% são do sexo masculino e 53,58% são do sexo feminino. As idades dos indivíduos com algum tipo de deficiência se apresentam da seguinte forma: 8,79% têm até 14 anos de idade, 69,41% têm idade entre 15 e 64 anos e 21,8% tem 65 anos ou mais. Do número total dessa parte da

população brasileira com deficiência, 51,14% são da cor branca, 7,5% da cor preta, 0,43% da amarela, 39,85% da parda e apenas 0,51% aparecem como indígenas (IBGE, 2000).

Em relação à educação desses indivíduos, o censo do IBGE destaca que, no Brasil, apenas 7,19% das pessoas com deficiência são alfabetizadas contra 84,30% da população em geral. Esse é um dado importante, que mostra que apenas 13,02% das pessoas com deficiência frequentaram creche ou escola contra 31,44% da população em geral. Neste sentido, de maneira geral, há falta de vagas para as pessoas com alguma deficiência, no que tange a falta de estrutura física, material e/ou profissional nas escolas. Sobre a educação, existiriam milhões de adultos com algum tipo de deficiência sem acesso sequer aos rudimentos de uma educação básica (IBGE, 2000). Contribuindo com essa informação, Cerignoni e Rodrigues (2005) salientam que esses dados estão relacionados ao fato de que, há tempos atrás, o número de crianças que tiveram acesso à escola era muito pequeno. Esses dados demonstram que deveria existir um esforço maior no sentido de promover a alfabetização e atividades de educação para esses adultos em programas em que os mesmos pudessem resgatar o tempo na história. Além disso, esses dados mostram que a pessoa com deficiência não consegue concluir os anos de estudo necessários a uma educação básica e, assim, tem dificuldade em atingir uma preparação maior, o que se reflete na busca por um emprego, deixando-a em desvantagem. A questão da educação das pessoas com deficiência é decisiva, como afirmam os autores, pois é através do aprendizado, principalmente do convívio em um ambiente escolar, que os indivíduos caminham para a inclusão social.

Sobre o uso e entendimento da palavra deficiência, Freitas e Marques (2009) destacam que esta seguidamente é atribuída aos aspectos pessoais do indivíduo, como a perda da função psicológica, fisiológica ou anatômica, não considerando nenhum fator social como, por exemplo, a falta de acessibilidade. Contribuindo com essa visão, Honora e Frizanco (2008) acrescentam que as particularidades individuais das pessoas com deficiência devem ser sempre levadas em consideração. Masini *et al.* (1997) colocam que a influência da deficiência está relacionada a inúmeros fatores, entre eles o tipo de deficiência, sua extensão, intensidade, período de sua incidência e, principalmente as oportunidades e ajustamento que foram oferecidas ou negadas ao indivíduo.

De acordo com o Decreto 3.298, de 20/12/1999, no seu artigo terceiro, o termo deficiência é definido como “toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano” (BRASIL, 1999). O Decreto 5.296, de 02/12/2004, dispõe as seguintes categorizações:

- Deficiência Física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho das funções.

- Deficiência Auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz.

- Deficiência Visual: cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60 graus; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.

- Deficiência Mental: funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho.

- Deficiência Múltipla: associação de duas ou mais deficiências (BRASIL, 2004).

No ano de 2006, a Convenção Internacional de Direitos Humanos das Pessoas com Deficiência, da Organização das Nações Unidas (ONU), aprovou o termo Deficiência intelectual. Não é considerada uma doença ou transtorno psiquiátrico e sim um ou mais fatores que causam um prejuízo das funções cognitivas que acompanham o desenvolvimento do cérebro, sendo destacada no Decreto acima referendado como Deficiência Mental.

Questões referentes às conceituações de deficiência e incapacidade são abordadas tanto por parte da legislação vigente através dos decretos aqui mencionados como por diversos autores na busca de conseguir uma melhor visualização desses aspectos e, com isso, desmitificar a ideia de que esses conceitos pudessem ser visualizados com as mesmas significações, como afirmam Goldfarb (2009), Cerignoni e Rodrigues (2005), Vasch (1988), Ribas (1983), entre outros autores que estudam o assunto.

Vasch (1988) afirma que ser um deficiente é uma coisa e ser incapacitado é outra. A autora ressalta que, a partir do momento em que as pessoas com deficiência começaram a buscar seus direitos, seja na educação ou no trabalho e até mesmo a própria convivência na

sociedade - fazendo parte dela e não somente existindo como em tempos anteriores - elas começaram a se preocupar como seriam percebidas pelo social e, de certa forma, como se perceberiam a si próprias.

O Decreto 3.298, de 20/12/1999 traz a conceituação de incapacidade, salientando que essa é uma redução da capacidade de integração, a qual necessita de adaptações, equipamentos e alguns recursos especiais, a fim de possibilitar a pessoa com deficiência seu bem-estar pessoal, assim como seu desempenho de alguma função ou atividade que o indivíduo exerça (BRASIL, 1999). Assim como para Vasch (1988), Ribas (1983) também destaca que as palavras têm o poder de moldar a imagem que se fazem dos outros e que as próprias pessoas fazem de si, sendo que essa escolha torna-se importante, podendo gerar a construção ou destruição de estereótipos.

Vasch (1988) busca no conceito de doença a base para conceituar a deficiência, pois a partir do momento em que a doença se refere a um processo de enfermidade ativo, pode-se colocar que a deficiência está relacionada a qualquer debilidade residual do funcionamento fisiológico, anatômico ou psicológico, que seja resultado de uma doença, lesão ou até mesmo de uma deficiência congênita.

Para Cerignoni e Rodrigues (2005) e Ribas (1983), é necessário abranger as diferenças entre doença e deficiência, pois na sociedade elas podem correr o risco de ser mal interpretadas, podendo gerar confusões acerca da temática em questão. Sendo assim, as pessoas com alguma deficiência não são doentes, com algumas exceções, apresentando boa saúde. A relação que pode existir está baseada no fato de que algumas deficiências se originam de algum tipo de doença, sendo desse modo a deficiência uma seqüela da doença. As doenças são vistas como um processo e as deficiências são apresentadas como um estado físico ou mental que pode acarretar limitações.

A Organização Mundial de Saúde (OMS), através do Programa de Ação Mundial para as Pessoas com Deficiência (1982), estabelece como deficiência toda perda ou anomalia de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica. Já a incapacidade é vista como toda restrição ou impossibilidade (devido a uma deficiência) para realizar uma atividade, dentro dos conceitos considerados normais para o ser humano.

Contribuindo com essas definições Ribas (1983) estabelece a diferença entre as deficiências congênitas e adquiridas, destacando que as primeiras estão relacionadas à concepção, gravidez ou parto. Já as deficiências adquiridas estão vinculadas a acidentes e traumas vivenciados pelo indivíduo.



Algumas causas das deficiências são abordadas por autores como Honora e Frizanco (2008), Cerignoni e Rodrigues (2005) e Ribas (1983). Entre elas podem ser citadas o diabetes, tumores, traumatismos, fatores genéticos (casamentos consanguíneos) e hereditários, toxoplasmose, rubéola, exposição da mãe a drogas (antibióticos, álcool), parto prematuro, por anoxia (oxigenação) e por trauma no parto (uso do fórceps), parto rápido ou demorado demais, meningite, caxumba, sarampo, uso de alguns medicamentos, idade avançada, traumas, acidentes, otites entre outros. Existe ainda uma relação de fatores causadores das deficiências relacionados à pobreza devido a essa condição não permitir o fácil acesso aos cuidados essenciais com a saúde. Nesse contexto, Cerignoni e Rodrigues (2005, p. 31) afirmam que:

Devido ao desconhecimento, à discriminação de profissionais médicos e a extrema pobreza, as pessoas com deficiência não tem as mesmas oportunidades de acesso aos cuidados de saúde que as pessoas sem deficiência têm. Pessoas com deficiência estão morrendo prematuramente como resultado de não obterem os cuidados de saúde de que necessitam.

Vasch (1988) afirma, ainda, que a deficiência é conceituada em termos do funcionamento individual. A incapacidade, para a referida autora, tem relação com a maneira como essa deficiência pode provocar no desempenho desse sujeito, numa determinada área da vida. Devido a esse aspecto é que não faz sentido visualizar uma pessoa com deficiência como incapacitada de forma generalizada, pois é necessário conhecer bem o meio e a forma como as coisas aconteceram e acontecem ao seu redor. Enquanto as deficiências permanecem, como coloca a autora, as incapacidades variam em grau e podem até desaparecer, pois isto vai depender das atividades que a pessoa está disposta a desenvolver. Dessa forma, as incapacidades não mantêm relação direta com as deficiências, pois muitas das incapacitações que as pessoas com algum tipo de deficiência experimentam são impostas pelo próprio meio social, podendo ser estabelecidas “pelos aspectos criados pelo homem no ambiente físico e pelos costumes, valores, atitudes e expectativas sociais” (VASCH, 1988, p.27).

A autora acima citada, assim como Ribas (1983), lembra que as pessoas com deficiência não são todas iguais, não sendo possível descrever um incapacitado ou uma pessoa com algum tipo de deficiência como um grupo homogêneo. Ribas (1983) salienta que o estigma da deficiência acaba gerando uma consciência da população em geral de que todos as pessoas com deficiência são iguais, sendo que esse aspecto não é verdade. Existem sim, pessoas com deficiência com graves limitações incapacitadoras, mas também existem sujeitos cuja deficiência não é vista como incapacidade. Desta forma, o autor ressalta que em todas as

sociedades a palavra deficiência causa impacto pelo modo cultural construído nas relações sociais, pois as pessoas que fogem aos padrões estabelecidos pela sociedade como ‘normal’, acabam ficando à parte do meio social. Porém, para o autor, o mais importante nessa questão não é a definição de quem tem deficiência ou não, mas as implicações que decorrem a partir de um processo que inclui a deficiência.

### **2.3 Denominações da deficiência**

Conforme Goldfarb (2009), diversos termos já foram utilizados para mencionar as pessoas com deficiência e ainda hoje muito se discute em relação a esse aspecto, de modo que não há um consenso de que termo deve ser utilizado de maneira geral.

Para Cerignoni e Rodrigues (2005, p. 12), o termo mais adequado para caracterizar a pessoa com deficiência é “[...] antes de qualquer outro... Pessoa! É preciso reconhecê-la como pessoa, isto é, como indivíduo dotado de sentido em si mesmo. Vale a pena ressaltar este que é seu principal atributo, pois que tem sido quase sempre esquecido, até mesmo negado”.

No decorrer da história, segundo Goldfarb (2009), diversos termos foram sendo utilizados, como “excepcional, retardado, aleijado, manco, cego, surdo-mudo”, o que acabava por focar somente a deficiência do indivíduo e não a pessoa como um todo. Como esses termos citados pela autora foram caindo em desuso, devido ao fato de apresentarem indícios de preconceito e discriminação, inclusive o termo deficiente, criou-se na sociedade a discussão de qual terminologia seria mais adequada. Na atualidade, segundo a autora, os termos utilizados – “pessoas com deficiência (PCD)”, “pessoas portadoras de deficiência (PPD)” e “pessoas portadoras de necessidades especiais (PPNE)” estão assegurados pelas legislações de diferentes países, a Constituição Federal de 1988 e declarações internacionais.

Segundo Cerignoni e Rodrigues, mesmo com esforços acerca da terminologia mais adequada para caracterizar as pessoas com deficiência, ainda existe confusão. Por exemplo, o uso do termo “portador de deficiência”, embora ainda seja utilizado na legislação e em boa parte da literatura frente ao tema, também é questionado, havendo certa ideia de que ele é impróprio, pois a deficiência, de acordo com os autores:

Não é algo que se carrega, não é um objeto que se porta durante um certo tempo e depois pode ser descartado como se fosse um objeto externo à pessoa. A deficiência é parte constituinte da pessoa, faz parte de sua identidade. Não é possível para a pessoa se desfazer dela por um simples ato de vontade. Portanto, a pessoa não porta deficiência, ela a possui como parte integrante do seu próprio ser (CERIGNONI e RODRIGUES, 2005 p. 11-12).

O termo 'portador' é contestado por Fávero (2004), termo esse que é utilizado pela Constituição Federal de 1988. Sua colocação está baseada no fato de que, naquele período da história, termos de conotação negativa, como os citados acima por Goldfarb (2009), como surdo, aleijado, entre outros, eram culturalmente aceitos pela sociedade brasileira. Naquele momento, buscou-se um termo que retirasse o foco da deficiência, focando somente na pessoa.

De acordo com a autora, o foco acabou ficando no portador e, ainda que a palavra em si traga consigo um peso que pode estar vinculado à doença, é importante ressaltar que deficiência é diferente de doença. Nesse ponto, o autor salienta que o termo melhor utilizado seria pessoas "com" deficiência, devendo-se ter o cuidado para também não substituí-lo por necessidade especial, pois o termo deficiência não deve gerar reflexo negativo, especialmente quando se refere a seres humanos. Nesse ponto, a deficiência não deve ser vista como imperfeição ou defeito. Já que não existe perfeição ou ausência total de defeitos no ser humano, não se pode dizer que pessoas sem deficiência são pessoas perfeitas.

Neste estudo, o termo utilizado será pessoas com deficiência, baseado nas considerações feitas por Goldfarb (2009) acima mencionadas.

### **3 PSICOLOGIA, TRABALHO E DEFICIÊNCIA**

O presente capítulo tem como objetivo resgatar aspectos históricos da Psicologia enquanto ciência, compreendendo suas contribuições para o meio científico baseado na subjetividade do indivíduo. Como afirma Bock *et al.* (1999), a Psicologia é uma ciência que estuda a subjetividade dos sujeitos, contribuindo para compreensão da totalidade da vida humana, pois é visualizada como uma ciência que fala do indivíduo a partir do seu mundo interno, ou seja, sua subjetividade, a qual é a fonte das manifestações do ser humano, através das suas emoções, ações, desejos, sua consciência e seu inconsciente.

A Psicologia, enquanto ciência que investiga e trabalha com a subjetividade do indivíduo, também tem nas suas práticas profissionais o trabalho vinculado às pessoas com deficiência, contribuindo com seu conhecimento técnico-científico para melhor qualidade de vida desses indivíduos. Desta forma, o capítulo que segue abrange a questão da Psicologia, o Trabalho e as Deficiências.

#### **3.1 Percurso de uma Ciência da Subjetividade**

Durante muito tempo, a Psicologia era um ramo da Filosofia, de maneira que os conceitos importantes para transmitir o conhecimento estavam em grande parte relacionados às ideias de alguns filósofos. Várias palavras foram empregadas por filósofos para designar “algo” que poderia ser semelhante ou idêntico, parcial ou totalmente, ao conhecimento por parte do próprio ser humano (MARX e HILLIX, 1973). Para os autores, em se tratando das chamadas ciências humanas, o período que compreende o final do século XIX e o início do século XX assinala um momento privilegiado de instauração de campos de conhecimento que reivindicam o direito a serem reconhecidos cientificamente. São campos que surgiram competindo entre si, pela precedência na oferta da melhor maneira de abordagem do universo que se propõem a investigar. Destaca-se que, no caso particular da Psicologia, inauguraram-se em rápida sucessão diferentes escolas e abordagens, que vieram para disputar o campo. Esperava-se que a Psicologia fosse experimental, fisiológica e interessada em problemas de sensação e percepção. Como nasceu da filosofia, também seria de se esperar que se interessasse em problemas epistemológicos.

O que se tem claro, do ponto de vista de Schultz (1992), é que ao se buscar no contexto histórico a ligação da filosofia com a Psicologia, passa-se por um ponto-chave para

esse entendimento, pois o que difere uma da outra são as abordagens e as técnicas usadas, que destacam a Psicologia como um campo próprio e essencialmente científico. Até parte do século XIX, o ramo da Filosofia tinha como foco de estudo a natureza humana por meio da especulação, da intuição e da generalização, relacionadas à sua limitada experiência. A transformação aconteceu quando os filósofos começaram a fazer uso de instrumentos e métodos que já haviam sido bem sucedidos nas ciências físicas e biológicas, aplicados à natureza humana. Conforme afirma Schultz (1992, p. 18):

Somente quando os pesquisadores passaram a se apoiar na observação e na experimentação cuidadosamente controladas para estudar a mente humana é que a Psicologia começou a alcançar uma identidade que a distinguiu de suas raízes filosóficas.

Schultz (1992) afirma que a Psicologia precisava desenvolver meios mais precisos para trabalhar com seu objeto de pesquisa, de modo que, a partir de sua separação da filosofia, construindo sua própria história, a Psicologia, através de estudos, foi estruturando técnicas e instrumentos com o objetivo de alcançar melhores resultados em suas investigações acerca do ser humano. Nesta perspectiva, o autor ressalta que a Psicologia não se desenvolveu no ‘vácuo’, sujeita apenas a influências vindas anteriormente, pois ela é vista como parte da cultura, estando exposta a influências externas que estruturam a sua natureza e sua direção, de modo que, ao resgatar aspectos históricos, é necessário evidenciar também sua relação com as forças sociais, econômicas e políticas.

De acordo com Carpigiani (2002), é necessário compreender como a ciência psicológica, que tem como objetivo entender e atuar sobre o mundo psíquico humano, chegou a instituir-se como fonte fidedigna de conhecimento sobre o indivíduo. Schultz (1992) faz uma ressalva, colocando que, desde o século V a. C., Platão e Aristóteles se preocupavam em estudar e compreender muitos dos questionamentos hoje estudados pelos psicólogos, tais como a aprendizagem, a memória, percepção, motivação e todo comportamento visto de forma anormal.

Guedes (1999) destaca a Psicologia como um conjunto de saberes e práticas acerca da subjetividade humana. É uma ciência que se define por uma problemática própria e por um campo específico de investigação, sobre o qual se aplica o método. Na história da Psicologia, de acordo com a autora, uma das vias de entrada no País foi por meio das escolas normais que surgiam no Brasil a partir da segunda metade do século XIX, as quais tinham por objetivo a formação de professores adaptados às necessidades do sistema educacional brasileiro. Desse

modo, a disciplina de Psicologia nesses cursos, visava proporcionar aos indivíduos um arsenal teórico que possibilitasse a esses profissionais encontrar soluções para problemas decorrentes de sua prática pedagógica.

Para Massimi (1990), a pedagogia do final do século XIX se caracterizava pelo esforço em se constituir como disciplina científica, utilizando modelos e técnicas das ciências naturais e buscando apoio nas teorias psicológicas. A Psicologia se ocupava das leis objetivas e gerais do desenvolvimento humano, através das quais a Pedagogia poderia ter ganhos, pois seria possível deduzir as normas e princípios pedagógicos. Nesse período, a Psicologia centrava suas investigações nas faculdades psíquicas. A mudança nas relações entre a Psicologia e a Pedagogia ocorreu a partir do momento em que surgiu a Psicologia experimental e a educação funcional. Dessa forma, a Psicologia oferecia para Pedagogia o método objetivo para o conhecimento do homem e de seu processo evolutivo, o que acabou por substituir o método filosófico especulativo da tradição anterior (MASSIMI, 1990).

Em relação à constituição da Psicologia enquanto ciência, Figueiredo (2000, p. 14) assim destaca:

É claro que o processo de criar uma nova ciência é muito complexo: é preciso mostrar que ela tem um objeto próprio e métodos adequados ao estudo desse objeto, que ela é, enfim, capaz de firmar-se como uma ciência independente das outras áreas do saber.

A diversidade de objetos de estudo da Psicologia, dependendo da teoria em que o profissional segue, é explicada pelo fato de este campo do conhecimento ter-se constituído como área do conhecimento científico somente no final do século XIX, mas existia há muito tempo na filosofia como uma preocupação humana (BOCK *et al.*, 1999). Do ponto de vista da subjetividade como objeto da Psicologia, a autora ressalta que a identidade da Psicologia é o que a diferencia dos demais aspectos das ciências humanas, destacando ainda que a Psicologia possui como foco a subjetividade e contribui, de forma muito particular, com a compreensão da totalidade da vida humana. Para a autora, a subjetividade

[...] é a síntese singular e individual que cada um de nós vai constituindo conforme vamos nos desenvolvendo e vivenciando as experiências da vida social e cultural; é uma síntese que nos identifica, de um lado, por ser única, e nos iguala, de outro lado, na medida em que os elementos que as constituem são experienciados no campo comum da objetividade social (BOCK *et al.*, 1999, p.23).

É importante ressaltar que se a síntese da subjetividade não é inata ao indivíduo. Se a subjetividade é a capacidade de sentir, amar, fantasiar, sonhar, o fazer de cada sujeito, se é construída aos poucos, ao mesmo tempo em que interage e atua no meio social, então o indivíduo possui a capacidade de criar e modificar o meio externo, conclui-se, conforme a autora, que o sujeito constrói e transforma a si mesmo. Para Bock *et al.* (1999, p. 92), a subjetividade deve ser entendida como “um sistema integrado do interno e externo”, tendo relação tanto com o meio social como o individual. A subjetividade, para a autora, perpassa pelo interno e externo, possibilitando uma nova qualidade do ser, o que é chamado de subjetivo.

Estudar a subjetividade requer compreender a produção de novos estilos de ser, as subjetividades que surgem, do modo que são criadas pelo social e pela própria história. Conforme a autora, não há como conhecer um indivíduo sem conhecer o mundo do qual esse sujeito faz parte. Acrescenta ainda que, para entender como cada indivíduo pensa e age, é necessário conhecer o social no qual essa pessoa está inserida, pois a partir desse contexto pode-se visualizar a subjetividade individual e a subjetividade social. A individual está relacionada à constituição da história de relações sociais do indivíduo concreto dentro de um sistema individual. A subjetividade social, conforme as autoras é a parte subjetiva da constituição da sociedade (BOCK *et al.*, 1999)

Rey (2005, p. 12) complementa ressaltando que a subjetividade é “uma expressão da cultura, pois surge nela e, por sua vez, é parte constitutiva dela”. Para o autor, a subjetividade é um sistema de significações e formas subjetivas em que a vida psíquica do indivíduo é organizada, assim como da sociedade, pois a subjetividade não é uma organização intrapsíquica que termina no sujeito. É um sistema aberto e em constante desenvolvimento que caracteriza também a constituição dos processos sociais.

### 3.1.1 Antecedentes filosóficos da ciência psicológica

Bock *et al.* (1999) salientam que é entre os filósofos gregos que surge a primeira tentativa de sistematizar uma Psicologia. O termo tem suas raízes na origem grega, pois *psyché* significa em grego **alma** e *logos* significa **razão**. Sendo assim, na base etimológica, Psicologia significa o ‘estudo da alma’. A alma ou o espírito eram descritos como a parte imaterial do indivíduo e teria relação com o sentimento, o pensamento, a irracionalidade, o desejo, a sensação e a percepção. Na visão dos filósofos pré-socráticos, a questão estava baseada em definir a relação do homem com o mundo através da percepção. Mas é somente

com Sócrates (469-399 a.C.) que a Psicologia, mesmo em tempos distantes, ganhou força, na qual a preocupação era com o limite que separa o homem dos animais. Entendia-se que a principal característica humana era a razão, pois essa permitiria ao homem se sobrepor aos instintos, que seriam a base da irracionalidade. Sócrates abre caminho para um ponto que seria mais tarde explorado pela Psicologia, sendo as teorias da consciência resultados dessa ordenação estruturada pela filosofia.

Outro filósofo com grandes contribuições na história da Psicologia foi Platão (427-347 a.C.), seguidor de Sócrates. Sua contribuição consistiu em tentar definir um ‘lugar’ para a razão no corpo humano, definindo a cabeça como sendo esse lugar onde se aloja a alma do indivíduo. Porém, como Platão entendia a alma separada do corpo, ele destacou que a medula seria a forma de ligação entre a alma e o corpo.

O terceiro filósofo que também contribuiu nesse contexto foi Aristóteles (384-322 a.C.), seguidor de Platão, que se tornou um dos mais significativos pensadores da história da filosofia, vista como ‘raiz’ da Psicologia. Este filósofo inovou ao supor que a alma e o corpo não poderiam ser vistos de forma separada, pois para ele a ‘*psyché*’ seria vista como o princípio ativo da vida. Ele acreditava que tudo aquilo que cresce, se reproduz e se alimenta possui alma ou a sua ‘*psyché*’, o que deixava claro que os vegetais, os animais e o ser humano teriam alma. Do ponto de vista de Aristóteles, os vegetais teriam a alma vegetativa, somente com a função de alimentação e reprodução. Os animais teriam, além dessa alma, a alma sensitiva, com a percepção e movimento. E o ser humano, além de possuir as anteriores como parte constitutiva de seu próprio ser, possuíam a alma racional que, de acordo com Aristóteles tem a função do pensamento.

No período do Império Romano e na Idade Média, outros filósofos contribuíram com a Psicologia. Entre eles, pode-se citar Santo Agostinho (354-430) e São Tomás de Aquino (1225-1274). O primeiro inspirou-se em Platão, fazendo uma ruptura entre a alma e o corpo. A alma, de acordo com sua visão, não era somente o lugar da razão, mas era vista também como prova de manifestação divina no homem e, nesse aspecto, tornava-se imortal, devido a ser o meio de ligação entre Deus e o ser humano.

São Thomas de Aquino viveu no período em que se identificava uma ruptura da Igreja católica e o surgimento do protestantismo (período em que se elucidava a passagem para o capitalismo), com a Revolução Francesa e a Revolução Industrial. Nesse período, que anunciou a crise econômica e social, foi necessário encontrar novos argumentos para identificar a relação entre Deus e o ser humano e São Thomas de Aquino buscou em um de seus precursores, Aristóteles, a diferenciação entre essência e existência.



Para ele, o homem, na sua essência, prima pela perfeição através de sua existência, afirmando que unicamente Deus seria capaz de reunir a essência e a existência, em termos de igualdade, o que leva a acreditar que a busca que o homem faz pela perfeição só seria alcançada na busca do homem por Deus.

Na época do Renascimento, o mercantilismo leva a descoberta de novas terras e isto proporciona a acumulação de riquezas pelos países em formação, como a França, Itália, Espanha, Inglaterra. Na passagem para o capitalismo começa a surgir uma nova forma de organização econômica e social, com maior valorização do homem (BOCK *et al.*, 1999). Figueiredo (2000) destaca que foi uma fase extremamente rica em variedade de formas e experiências e de produção intensa do conhecimento, devido ao contato com a diferença das coisas, dos indivíduos e das culturas, que impôs novos modos de ser. Nesse período, também a ciência realiza um grande avanço, com contribuições na área científica como, por exemplo, o estudo de Galileu (1610) com os corpos, realizando as primeiras experiências da Física moderna. Esses avanços permitiram estabelecer métodos para a estruturação do conhecimento científico.

Nesse contexto, um dos filósofos que constituiu as maiores contribuições para a ciência foi René Descartes (1596-1659), postulando a separação entre a mente (alma) e o corpo, enfatizando que o ser humano possui uma substância material e outra pensante e que o corpo, separado da alma, é apenas uma máquina. Essa contribuição se tornou peça-chave no estudo do ser humano, pois a partir dessa contextualização, desse dualismo mente-corpo tornou-se possível estudar o corpo humano após sua morte, o que em tempos anteriores não era possível, já que a Igreja considerava o corpo sagrado, por ser o lugar que alojava a alma do indivíduo. Com isso, outras áreas, como a anatomia e a fisiologia, conseguiram avançar e, de certa forma, vieram a contribuir com progresso da Psicologia. Para Figueiredo (2000), Descartes foi visto como o fundador do racionalismo moderno.

Já no século XIX, a ciência e seu avanço tornam-se necessários, pois com o crescimento econômico, o processo de industrialização remete ao campo da ciência encontrar soluções no campo da técnica. Desse modo, o capitalismo colocou o mundo todo em movimento. A questão de mercado e produção ajustou o trabalho de muitos que, na maioria das vezes, tornavam-se consumidores das mercadorias produzidas (BOCK *et al.*, 1999). Nesse mesmo período, o conhecimento tornou-se independente da fé, dogmas foram quebrados e a racionalidade do homem surgiu como meio impulsionador para a possibilidade da estruturação do conhecimento.

Personagens importantes como Hegel e Darwin (1809-1882) também marcaram época com suas contribuições. O primeiro evidenciou a importância da História para o real entendimento acerca do ser humano e Darwin encerrou o antropocentrismo com sua teoria da evolução. A ciência continuou seu avanço com as contribuições de Augusto Comte (1798-1857), através do Positivismo, que requeria maior rigor científico na construção dos conhecimentos nas ciências humanas.

Somente em meados do século XIX os problemas e assuntos relacionados à Psicologia, exclusivamente até então estudados por filósofos, passam a ser investigados pela Fisiologia e pela Neurofisiologia, o que permitiu que as teorias desenvolvidas acerca do sistema nervoso central, envolvendo o pensamento, as percepções, os sentimentos fossem visualizados como parte desse sistema (BOCK *et al.*, 1999).

Figueiredo (2000) destaca que, somente a partir do século XIX, mais precisamente da metade desse século, surgiram pensadores e estudiosos que começaram a realizar estudos psicológicos em um território próprio, conseguindo resultados positivos através dos espaços conquistados nas instituições universitárias e de pesquisa. A partir daí, a figura do psicólogo passou a ser vista nas instituições, estando eles voltados para a produção e transmissão do conhecimento psicológico. O autor afirma que, para que exista um interesse em conhecer cientificamente o psicológico, são necessárias duas condições, das quais partiram os estudiosos no início de suas pesquisas, não esquecendo que a ciência, com seus métodos e técnicas, é um meio insubstituível para o conhecimento. São elas uma experiência muito clara da subjetividade privatizada e a experiência da crise dessa subjetividade.

No final do século XIX, quando o sujeito vive seu apogeu, teve também início a sua dissolução, pois a ideia de que o homem ocupa o centro do mundo e que, a partir desse lugar, ele tudo vê e tudo pode, começou a ser questionada. Dessa maneira, nascem as Psicologias, das ruínas do humanismo e é na relação com que cada uma estabelece com esse fato que se distinguem em escolas diferentes como, por exemplo, aquelas que visam restaurar o humanismo, salvar a suposta unidade do sujeito; e de outro lado aquelas que buscam sustentar a emergência de uma subjetividade indissociável do caos e, portanto, da processualidade, estando aqui o caso da psicanálise. Para Figueiredo (2002, p. 15), “o psicológico teria sido inventado exatamente a partir do que foi expurgado deste sujeito supostamente unitário e que se constituiu no objeto das Psicologias”.

Assim, a Psicologia começa a investigar o entendimento do funcionamento do psiquismo humano, o pensamento do indivíduo, seu ‘cérebro’, como parte essencial de investigação. Nessa busca, algumas descobertas tornaram-se significativas para seu

crescimento enquanto ciência. Do ponto de vista da Neurologia, a doença mental começou a ser visualizada como resultado direto ou indireto de diversos fatores sobre as células cerebrais. Já na Neuroanatomia descobriu-se que a atividade motora nem sempre está vinculada à consciência, pois não depende necessariamente dos centros cerebrais superiores e os movimentos podem ser vistos como reflexos (BOCK *et al.*, 1999).

Outra contribuição de grande significado no início da Psicologia científica foram as ideias de Wilhelm Wundt (1832-1926), criando na Universidade de Leipzig, na Alemanha, o primeiro laboratório para realização de experimentos na área de Psicofisiologia, chegando a ser considerado o ‘pai da Psicologia moderna ou científica’. Assim, o berço da Psicologia científica instituiu-se na Alemanha com Wundt, Weber e Fechner, no fim do século XIX. Com a contribuição de outros estudiosos, o reconhecimento da Psicologia e seu fundamento começam a se sustentar na medida em que ela se ‘liberta’ da Filosofia, sendo traçados novos padrões de produção de conhecimento. Procede-se a definição de seu objeto de estudo - a vida psíquica, o comportamento - a delimitação de seu campo de estudo, a formulação de métodos de estudo desse objeto e a formulação de teorias enquanto um corpo consistente de conhecimentos na área (BOCK *et al.*, 1999).

Embora a Psicologia tenha nascido na Alemanha, foi nos Estados Unidos que ela encontrou campo para crescer de forma significativa, resultado do grande avanço econômico que destacou os Estados Unidos no sistema capitalista. É nesse país que surgem as primeiras escolas em Psicologia, as quais deram origem às inúmeras teorias existentes na atualidade. Após esse período, as três mais importantes tendências teóricas da Psicologia neste século são definidas por alguns autores, entre eles Bock *et al.* (1999). Elas são definidas como o Behaviorismo, a Gestalt e a Psicanálise. Segundo Figueiredo (2000), é no final do século XIX que foram dadas as condições para a elaboração dos projetos de Psicologia como ciência independente e para as tentativas de definição do papel do profissional em Psicologia, possibilitando sua atuação nas áreas da saúde, educação e trabalho.

Freire (1997) faz uma breve referência ao uso do termo Psicologia, enfatizando que o mesmo foi usado pela primeira vez, por Felipe Melanchton, em suas lições nas universidades alemãs, na primeira metade do século XVI. Em 1600, o termo foi utilizado na imprensa para designar um conjunto de conhecimentos filosóficos sobre a alma e suas manifestações. Porém, na verdade, por mais clássica que seja, a palavra Psicologia realmente surgiu no século XVIII, com Christian Wolff, quando foi empregada para referendar uma disciplina que fazia parte da filosofia, que estudava a ‘natureza da alma’. A partir desse momento, a Psicologia ficou conhecida como ciência da alma, sendo chamada também no decorrer de sua

história como ciência da alma e ciência da consciência. A definição que mais se aproxima da utilizada em tempos atuais, de acordo com Freire (1997), está relacionada à ciência do comportamento, a qual data do século XIX.

### 3.1.2 Psicologia: a profissão no Brasil

A emergência dos saberes *psi* vem sendo apontadas por alguns autores (FOUCAULT, 1998; FIGUEIREDO, 2000), a partir do mesmo processo que deu a subjetividade uma organização individualizada. O indivíduo, produção das sociedades ocidentais modernas, partilha, portanto, com a Psicologia, o mesmo código histórico-cultural. O psicólogo passa a ser visto como um indivíduo cuja visão penetrante e contínua sobre os outros seria capaz de devassar a intimidade, da experiência de uma subjetividade privatizada, que dá o reconhecimento de liberdade, singularidade, da capacidade de experimentar sentimentos, ter desejos e de pensar de modo autônomo em relação aos demais membros da sociedade.

No Brasil, foi nos anos 70 que uma cultura psicológica tomou forma e vigor. A interdição do espaço público aos movimentos reivindicatórios, o medo ao coletivo, diante da ameaça, objetivava a repressão, intensificando esse processo dos sujeitos procurarem, no território da privacidade e da intimidade, a felicidade possível e segura, bem como a razão para a explicação de todos os fatos e setores de sua vida (PESSOTTI, 1975).

Para Pessotti (1975), os dispositivos formadores de psicólogos, no Brasil, não se apresentaram num único momento e a partir de uma única construção. Mesmo antes da Psicologia se apresentar como uma disciplina autônoma, partilhou da Medicina, da Pedagogia e da Filosofia práticas, preocupações teóricas e até prescrições morais, desde o século passado, como já mencionado.

A atuação psicológica no país, segundo Bock *et al.* (1999), tem início, portanto, bem antes da regulamentação da profissão, só ocorrida por meio da Lei 4.119, de 27 de agosto de 1962. A Psicologia é uma profissão reconhecida pela Lei, tornando psicólogos todos aqueles que completarem o curso de graduação em Psicologia e se registraram no órgão profissional competente, no caso, nos diversos Conselhos Regionais de Psicologia – CRPs, espalhados pelo País, os quais estão diretamente ligados ao Conselho Federal de Psicologia (CFP) - órgão responsável por fiscalizar a profissão.

Guedes (1999) destaca que o Estado do Rio Grande do Sul está entre os primeiros estados brasileiros que organizaram cursos de graduação em Psicologia, sendo ela

reconhecida por sua forte adesão à Psicanálise, em decorrência das influências recebidas de Buenos Aires. Atualmente existe uma grande diversidade entre tendências teóricas.

Segundo Bock *et al.* (1999), o exercício profissional, baseado na Lei 4.119, está vinculado ao uso (exclusivo dos psicólogos) de métodos e técnicas da Psicologia para fins de diagnóstico psicológico, avaliações psicológicas, psicodiagnósticos, orientação e seleção profissional, orientação psicopedagógica e solução de problemas de desajustamento entre outras atividades. O profissional de Psicologia dispõe de técnicas e conhecimentos que possibilitam o entendimento do outro enquanto sujeito, compreendendo as expressões e gestos que o outro emite, de forma que consegue integralizar esses dados, analisando-os em busca de descobrir as razões das atitudes, dos pensamentos, dos desejos e das emoções.

Para isso, o profissional possui instrumentos teóricos para procurar e entender o que está encoberto e, nesse aspecto, o indivíduo, a instituição/organização ou grupo em questão tem papel fundamental, pois o psicólogo não tem como 'adivinhar'. Para que o profissional exerça seu papel, é necessário que os sujeitos falem de si, exponham suas ideias e reflexões, para que então o profissional junto do indivíduo possa realizar possíveis intervenções. Dessa maneira, o psicólogo, no uso de seus instrumentos adequados, auxilia o sujeito a compreender, organizar e aplicar esse saber, permitindo a sua transformação e a mudança da sua ação sobre o meio (BOCK *et al.*, 1999).

O profissional em Psicologia, no exercício de sua profissão, faz uso do conhecimento científico nas intervenções técnicas, pois dispõe de técnicas e instrumentos adequados e cientificamente elaborados como, por exemplo, os testes psicológicos. Esses instrumentos, em conjunto com a técnica, possibilitam ao profissional diagnosticar os problemas, possuindo modelos de interpretação e intervenção. A intervenção do profissional é intencional, planejada e realizada com a utilização de conhecimentos específicos do campo da ciência. Os profissionais dessa área atuam a partir de um planejamento e da perspectiva da ciência, sendo para buscar a cura do indivíduo ou promovendo a saúde nos seus mais diferentes aspectos. Segundo Bock *et al.* (1999, p. 153), o psicólogo é:

Um profissional que desenvolve uma intervenção no processo psicológico do homem, uma intervenção que tem a finalidade de torná-lo saudável, isto é, capaz de enfrentar as dificuldades do cotidiano; e faz isso a partir de conhecimentos acumulados em pesquisas científicas na área da Psicologia.

A Psicologia possui instrumentos próprios para coletar dados sobre a vida psíquica do indivíduo, entre eles os testes psicológicos, que avaliam aspectos como personalidade,

atenção, interesses, inteligência/raciocínio lógico; utiliza-se também de técnicas de entrevistas (individual ou em grupo) e técnicas de observação e registro de dados do comportamento humano (BOCK *et al.*, 1999). Para a autora, dados coletados devem ser compreendidos pelo profissional de Psicologia a partir de modelos psicológicos, estando cada profissional vinculado com a teoria em que atua. Desse modo, após essa coleta, sob essa óptica, o profissional irá analisar esses dados e realizar sua intervenção, tendo como referencia a teoria em que tem como base para exercer sua profissão.

A Psicologia, como profissão atuante no campo da saúde, juntamente com outros profissionais, aplica seu conhecimento e técnicas psicológicas para promover a saúde. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), saúde é vista como o estado de bem-estar físico, mental e social, podendo então o psicólogo empregar seus conhecimentos de Psicologia na promoção de boas condições de vida para os indivíduos (BOCK *et al.*, 1999). Desse modo, o profissional em Psicologia tem seu campo profissional vinculado às condições de vida de uma sociedade, embora tenha como foco a subjetividade dos indivíduos e/ou suas manifestações comportamentais, pois pensar a saúde das pessoas requer pensar as condições objetivas e subjetivas de vida, de maneira que não se torna possível separá-las. Nesse sentido, seu campo de atuação pode ser em uma escola, hospitais, empresas, consultórios, centros de reabilitação social, sistema prisional, instituições que trabalham com pessoas com deficiência e centros de saúde, entre outros.

Entre os mais variados ambientes de atuação do profissional em Psicologia, situam-se as empresas como o local onde as relações de trabalho e o processo produtivo vão ser vistos como foco do psicólogo, de maneira que os conhecimentos e as técnicas que irá utilizar nesse contexto estarão em conformidade com a realidade e as exigências que o setor destaca para o profissional, não esquecendo que o objetivo maior é a promoção da saúde (BOCK *et al.*, 1999).

Dessa forma Rey (2005), contribui afirmando que a ciência não é só racionalidade, é subjetividade em tudo que o termo implica, relacionando a emoção, contradição, individualização. É, por fim, a expressão fiel do curso da vida do indivíduo, o qual se realiza através de sujeitos individuais, nos quais sua experiência se concretiza na forma individualizada de sua produção. Sendo assim, para o referido autor, a subjetividade é formada de unidades complexas, comprometidas em diferentes âmbitos com o sistema subjetivo como um todo, tanto na organização própria do sujeito concreto como nos diversos estágios da subjetividade social.

### 3.1.3 O Código de Ética do profissional de Psicologia

Tendo a Ética como centro das relações sociais, Miranda (2004) ressalta que a ética, a justiça e a verdade são ideais que norteiam a vida dos seres humanos, mas não surgem de repente. Conforme Aranha (2002), a ética se ocupa com a reflexão sobre as noções e princípios que fundamentam a vida moral. As ações que os indivíduos realizam estão baseadas na construção constante de seus valores, de modo que são esses valores que regem a convivência entre os indivíduos, possibilitando o crescimento pessoal e social em meio à diversidade.

A colocação desses autores possibilita um respaldo frente à questão ética, deixando nítido o real significado da ética nas relações humanas, principalmente quando se fala em diversidade, podendo ser citada aqui a inclusão das pessoas com deficiência, destacando, ainda, que o que move esse procedimento ético é a constante busca pela coerência, é a preocupação em construir um conjunto de princípios que confira uma unidade ao conjunto de julgamentos morais, diante das mais diversas situações (ARNSPERGER, PARIJS, 2003).

A ética do trabalho, baseada na diversidade das empresas, consiste em entender o trabalho como fator fundamental à construção da identidade e da realização pessoal e ao estabelecimento de uma ordem social, na qual prevaleçam relações fundadas na dignidade, na liberdade e na igualdade entre os homens (GONÇALVES; WYSE, 1997).

Dessa forma, unindo à ética à Psicologia, de acordo com Ferreira Neto (2004), a profissão do psicólogo é prática jovem e durante esse período de solidificação enfrentou algumas modificações, tanto no que se refere à formação acadêmica como no exercício profissional. Segundo o Código de Ética do Psicólogo (2005, p. 5), um Código de Ética profissional,

[...] ao estabelecer padrões esperados quanto as práticas referendadas pela respectiva categoria profissional e pela sociedade, procura fomentar a autorreflexão exigida de cada indivíduo acerca da sua práxis, de modo a responsabilizá-lo, pessoal e coletivamente, por ações e suas conseqüências no exercício profissional.

O Código de Ética Profissional do Psicólogo (2005) é o terceiro da profissão do psicólogo no Brasil, englobando os princípios fundamentais, as responsabilidades do psicólogo e disposições gerais, tornando o Código uma referência no exercício profissional. Em seu primeiro artigo, assinala que o trabalho do psicólogo estará baseado no respeito e na promoção da liberdade, da dignidade, da igualdade e da integridade do ser humano, estando

apoiado nos valores que estruturam a Declaração dos Direitos Humanos. No artigo 2, o código salienta que o profissional de Psicologia irá realizar seu trabalho promovendo a saúde e a qualidade de vida das pessoas e dos grupos, contribuindo para a eliminação de preconceitos, negligências, exploração, crueldade e opressão.

O terceiro artigo do Código Profissional destaca ainda que o psicólogo atuará com responsabilidade social, sendo capaz de analisar crítica e historicamente a realidade política, econômica, social e cultural.

O Código traz em seu contexto outro aspecto relacionado à ética profissional do psicólogo, sendo este de extrema importância para o exercício da profissão, relacionado ao sigilo profissional, pelo qual o psicólogo deve primar, durante o exercício da profissão, seja qual for seu campo de atuação.

### **3.2 A Psicologia e o mundo do trabalho**

Segundo Marx (1980), o século XIX traz a exaltação e dignificação da categoria trabalho, apresentando-se como condição básica para a emancipação humana, no que Clot (2007, p. 8) contribui, destacando que o trabalho é “uma base que mantém o sujeito no homem, visto que é a atividade mais transpessoal possível”.

O trabalho, de acordo com Zanelli (2004), é fator relevante na estruturação das interações humanas, pois as transformações no universo do trabalho colaboram com diferentes formas de subjetivação e de constituição dos agrupamentos humanos e do social como um todo, sendo que no contexto psicológico, além do lado profissional, os indivíduos são acometidos em seus valores, autoestima e seus projetos de vida.

No que concerne ao contexto do trabalho, a Psicologia escolheu o campo do trabalho como um ramo de aplicação de sua base conceitual, ocupando ao mesmo tempo uma posição de destaque positivo, mas que também foi objeto de críticas e ações, com receio de que essa Psicologia poderia contribuir, enfrentando obstáculos para seu estabelecimento na área do trabalho (JACQUES, 2006).

Dejours (2003) contribuiu com a questão da Psicologia do trabalho com obras importantes como “a Loucura do Trabalho”, retratando o impacto do trabalho para a saúde mental do sujeito e a “Psicodinâmica do Trabalho”, propondo uma compreensão das relações dos trabalhadores com seus universos laborais, fazendo uso de conceitos psicanalíticos. Para o autor, o trabalho permite, de um lado, a significação da experiência do contato de si mesmo



com o real, que faz emergir os limites humanos (sofrimento) e, por outro lado, possibilita o conhecimento e a construção de uma vida ativa na relação com o mundo produtivo.

Em relação à função psicológica do trabalho, Clot (2007, p. 80) afirma que:

A função psicológica do trabalho residiria ao mesmo tempo no patrimônio que ele fixa e na atividade (conjunta e dividida) exigida pela conservação e pela renovação desse patrimônio. Sua função psicológica é uma função vital: simultaneamente atividade de conservação e de transmissão e atividade de invenção e de renovação. Cada um se vê por meio de suas próprias atividades no interior da divisão do trabalho simultaneamente como sujeito e como objeto dessa conservação e dessa invenção.

Para o autor, as capacidades humanas são de certa forma construções sociais, mas também construções pessoais. Dessa forma, a Psicologia do trabalho, relacionada ao seu próprio objeto, o trabalho como atividade coletiva transformadora dos objetos e do outro, acaba por induzir a ver as coisas sob esse ângulo, isto é, visualizar o desenvolvimento como história do desenvolvimento dos indivíduos, dos objetos do mundo, de suas significações e relações.

Nesse sentido Bock *et al.* (1999) salientam que a Psicologia do Trabalho tem por objetivo proporcionar a promoção da saúde a partir da intervenção nas relações e formas de trabalho, abrangendo consequências psíquicas do mesmo, o *stress*, a saúde do trabalhador, as técnicas de seleção, treinamentos, avaliação de desempenho, entre outros aspectos presentes nas organizações. De acordo com Zanelli (2004), torna-se importante ressaltar que tanto a Psicologia Organizacional como a Psicologia do Trabalho utilizam o termo trabalho e emprego para denominar a categoria trabalho, sendo necessário salientar que, como essas linhas da Psicologia trabalham com o trabalho no sentido de remuneração e contrato de trabalho, os aspectos socioeconômicos tornam-se o foco ao abranger a questão do trabalho. Segundo o autor, é importante dar amplitude para o termo organização ou a própria prática do psicólogo em organizações, incluindo empresas produtoras de consumo, de prestação de serviços, coercitivas, associativas, tais como indústrias, hospitais, sindicatos, etc. De acordo com o mesmo autor, o psicólogo organizacional e do trabalho deve ser capaz de contribuir para a geração de profissionais que criem oportunidades de exercício da participação na montagem das regras e cenários no mercado de trabalho.

Dessa forma, é necessário ter claro a conceituação de organização como pontua Muchinsky (2004), pois é nesse ambiente que a Psicologia do trabalho se estabelece. Nesse sentido, toda organização pode ser entendida como um grupo de pessoas que realizam tarefas em comum para produzir bens e ou serviços o que, para Zanelli (2004), é a compreensão

integral dos indivíduos, dependendo de uma compreensão da sua inserção no mundo do trabalho e das relações que são criadas no interior das organizações em que o indivíduo trabalha.

De acordo com Antunes (2005), as primeiras experiências da Psicologia vinculadas à questão do trabalho datam da década de 20 do século XX, com um maior crescimento a partir dos anos 30. Nesse período, a Psicologia estabeleceu-se no contexto brasileiro, possibilitando ganhos para vida social, contribuindo para o estabelecimento da ciência psicológica no Brasil como um “conjunto de conhecimentos e práticas capazes de dar respostas e subsidiar ações que interessem nos problemas sociais, demonstrando pela sua aplicação sistemática uma etapa já avançada da referida ciência” (ANTUNES, 2005, p.87). Para o autor (2005, p. 88), “compreender o estabelecimento e o desenvolvimento da Psicologia e a sua aplicação às questões do trabalho implica não somente a compreensão das vicissitudes dessa ciência, mas também das condições históricas em que isso se tornou possível”. Acrescenta, ainda, que a vinculação da Psicologia em relação ao contexto do trabalho está relacionada não somente a compreensão da contingência dessa ciência, mas também das condições históricas em que esse fato tornou-se possível.

Nesse sentido a Psicologia ocupou seu espaço, preocupando-se com a maximização da produção, de modo que passou a contribuir com a produção de procedimentos, conhecimentos e técnicas necessárias ao empreendimento da “racionalização do trabalho” e da “administração científica” da cadeia produtiva.

Ao final do ano de 1930, com a fundação do Instituto de Organização Racional do Trabalho – IDORT e outros desdobramentos, tornaram-se possível - tendo cada um seu enfoque pertinente - como as instituições: Associação Brasileira para Prevenção de Acidentes, Conselho de Higiene e Segurança do Trabalho, Fundação Getúlio Vargas, tiveram sua ligação com a Psicologia e com suas práticas decorrentes (ANTUNES, 2005).

Segundo Mota (2005), a Psicologia desenvolvida no IDORT – a psicotécnica, estuda o saber-fazer do trabalhador através da análise, desconstrução e reconstrução em outros parâmetros, produzindo, desse modo, nova síntese, avaliando os procedimentos. Estudos relacionados à fadiga, com relação à saúde do trabalhador, não eram levados em consideração, pois o importante era produzir como máquina para o mercado de trabalho, gerando capital. A psicotécnica possibilitava medidas, estatísticas, instrumentos científicos neutros e confiáveis, que asseguravam ao poder público e privado identificar um trabalhador cientificamente adequado às exigências de eficiência.

As aplicações dos testes psicológicos (o exame psicotécnico), com a finalidade de selecionar funcionários, foram amplamente utilizadas, principalmente nas organizações ferroviárias, sendo que o Instituto de Organização Racional do Trabalho (IDORT), criado em 1930, veio ao encontro da busca entre os empresários e serviu para treinar profissionais psicotécnicos, na sua maioria engenheiros, dedicados aos problemas de ajustamento humano nas empresas (ZANELLI, 2004). Segundo formula o autor, o IDORT foi fundamental na difusão da aplicação da Psicologia ao setor empresarial no país.

A irradiação das atividades da Psicologia no contexto do trabalho no Brasil originou a busca da racionalização que se generalizou no meio social, especialmente no fato de acreditar que na aplicação dos testes psicológicos, com claro e restrito objetivo econômico de gerar a produtividade nas organizações. Esse acontecimento gerou a legitimidade da Psicologia, uma ciência jovem que, na metade do século XX, passou a fazer parte das disciplinas que forneciam apoio e segurança aos métodos administrativos e suas práticas. Dessa forma, quando a Psicologia foi reconhecida como profissão, na década de 1960, o seu campo no contexto do trabalho já estava consolidado.

A proposta, no período da década de 1930, era, de acordo com Mota (2005, p. 85), “dar novo conteúdo ao trabalho, atualizar esse conceito, produzir novas práticas de ensino e profissionalização, fazer do brasileiro um trabalhador apto ao atual tipo de trabalho”. Para que esse resultado fosse alcançado, contava-se com dois instrumentos: o primeiro, baseado na psicotécnica, pela qual era possível selecionar trabalhadores pelas aptidões, através das análises das tarefas, das disposições dos candidatos; e o procedimento de selecionar e distribuir os funcionários nas máquinas e ferramentas que por eles seriam utilizadas para desenvolver seu trabalho.

Nesse contexto, a Psicologia teve suas ações vinculadas sobre o fator humano da administração industrial, principalmente em aspectos relacionados à seleção de pessoal, assim como orientação e instrução de funcionários, sendo que, dessa forma a Psicologia, tornou-se produtora de técnicas auxiliares à aplicação da administração científica e da racionalização do trabalho (ANTUNES, 2005).

Zanelli (2004) destaca que o ambiente organizacional, relacionado à própria Psicologia Industrial, está vinculado ao trabalho e ao comportamento do trabalhador, devido ao fato de a organização depender do desempenho das pessoas para atingir seus fins, sendo que, dessa forma, constata-se que o objeto de estudo da Psicologia organizacional e do trabalho está na interseção das ações da pessoa e da organização, de forma geral.

A partir dessas questões, a Psicologia, segundo Antunes (2005), conseguiu se estabelecer em meio à gestão da força de trabalho, sendo importante o movimento dos testes psicológicos iniciados na década de 20, tendo como referência o curso sobre psicotécnica desenvolvido nesse período. A primeira experiência em relação ao uso de testes aconteceu em 1924, com a finalidade de seleção, tendo aqui a influência das pesquisas realizadas no Laboratório de Psicologia da Colônia de Psicopatas do Engenho de Dentro, o qual era utilizado para subsidiar a seleção de aviadores por meio da psicotécnica. Desta forma, as questões de seleção, assim como aspectos relacionados à orientação profissional, poderiam fazer uso da técnica dos testes, colaborando para a consolidação da Psicologia no meio do trabalho. O autor salienta que os testes traziam contribuições para o setor, na medida em que apresentavam traços de caráter, inteligência, aptidão, sendo que poderiam excluir indivíduos que não se encontravam no perfil adequado, baseados no poder econômico (ANTUNES, 2005).

O campo de aplicação, até meados da década de 1930, principalmente nas empresas nos Estados Unidos, encontrava-se relacionado aos estudos e intervenções junto aos incentivos financeiros das organizações, como treinamento no trabalho, fadiga, luminosidade, ventilação, testes de admissão, turnos de trabalho, segurança e disciplina. Nos anos seguintes, acrescentou-se a essa lista, já não somente para os incentivos financeiros, trabalhos nas áreas de liderança, supervisão, relacionamento interpessoal, atitudes dos funcionários, avaliações de executivos, relação homem-máquina, entrevistas e aconselhamentos. O desenvolvimento da Psicologia do trabalho no Brasil acompanhou acontecimentos mundiais relacionados ao campo de atuação, o trabalho. Desta forma, o surgimento da Psicologia do trabalho está intimamente ligado à industrialização, que ocorreu no fim do século XIX e início do século XX nos países dominantes do Ocidente, coincidindo com o próprio estabelecimento da Psicologia como campo geral de estudos e aplicação (ZANELLI, 2004).

Nesse sentido, como afirma Zanelli (2004), a constante busca por modelos e procedimentos, para atender aos processos seletivos dos empregados para as indústrias e de militares para o exército, possibilitou que os métodos e teorias fossem pioneiros na área. O desempenho dos funcionários e a eficiência no interior das empresas, desde o início, tornaram-se o foco dos psicólogos no interior das organizações. Desta forma, os primeiros trabalhos que vinculam a Psicologia ao setor do trabalho são encontrados, no final do século XIX, fora dos Estados Unidos, sendo que, no ano de 1889 foi criado, na Itália, o Laboratório de Psicologia do Trabalho, que passou a investigar aspectos relacionados à fadiga e carga de trabalho. Zanelli (2004, p. 468) destaca que:

A atribuição de sistematicidade aos processos de avaliação e o reconhecimento progressivo das elaborações científicas da Psicologia auxiliaram as atividades dos psicólogos dirigidas para a análise de características do trabalho que contribuíssem para o aumento de eficiência organizacional. O âmbito de atuação foi sendo ampliado para outras atividades, como o treinamento dos empregados e a análise de fatores do ambiente que afetam o trabalho.

A Psicologia aplicada no contexto do trabalho, no Brasil, surge, segundo o autor, associada às tentativas de racionalização e constante busca por um caráter científico, conjuntamente com a busca pela capacidade de inovação no controle dos processos produtivos. Nesse contexto, de acordo com as ideias advindas da administração científica postuladas por Taylor, os interesses estavam voltados para as possibilidades de uma maior eficiência nas atividades, gerando maior capital, diante do argumento de melhorias das condições do trabalho operário. Nesse período, a psicotécnica entrou no país, como instrumento para a viabilização das ideias tayloristas. Começaram então os estudos sobre os testes psicológicos, sendo realizado na Escola Normal em São Paulo o primeiro curso sobre Psicotécnica. A aplicação dos primeiros testes ocorreu em 1924, no Liceu de Artes e Ofícios de São Paulo, sob a direção de Roberto Mange.

Na década de 1950, as teorias por parte da motivação dos funcionários se fizeram presentes, despertando nas empresas o fator motivacional. Questões como recrutamento, seleção, testagem, treinamento, análise de tarefas, incentivos, condições de trabalho, entre outras, passaram a fazer parte do sistema social das empresas de forma global. Já a segunda metade do século XX foi marcada pelo desenvolvimento tecnológico e movimentos que possibilitaram o surgimento de novas práticas de gestão no interior das organizações, como a gestão da qualidade total, a cultura de aprendizagem e o trabalho em equipe. Na década de 1990, de acordo com as transformações do mundo do trabalho, houve a abertura de novos mercados e o aumento da competitividade. Com isso, as organizações passaram a exigir novas competências e formas de trabalho, segundo Zanelli (2004).

Para Fonseca, Canêo e Correr (2005), o psicólogo organizacional e do trabalho historicamente tem atuado nas empresas privadas, diretamente ligado aos Recursos Humanos com atividades de recrutamento, seleção, treinamento de pessoas, pesquisas organizacionais e mediação de conflitos. Para os autores, o psicólogo precisa desenvolver sua capacidade de persuasão, sendo um agente influenciador de políticas organizacionais, atuando de maneira a decodificar as complexas relações interpessoais estabelecidas e nem sempre aparentes, mas que influenciam de forma positiva ou negativa a vida no trabalho. Deve, ainda, ser um

profissional capaz de lidar com os diferentes modos de pensar e agir, estimulando novos aprendizados, procurando romper com preconceitos, principalmente nos processos seletivos. Cabe, então, a esse profissional, com suas práticas, atuar de modo a compreender os problemas humanos que acontecem nas organizações.

Zanelli (2004) destaca que o psicólogo deve contribuir para uma relação empregado-empregador da melhor maneira, com igualdade. Não se parte de uma possível anulação de conflitos, pois estes são inerentes a essa relação e não se imagina o psicólogo como agente de domesticação do trabalhador e sim como um facilitador junto aos empregados. Para o autor, o profissional de Psicologia que se insere em uma organização deve ser capaz de compreender suas interrelações sistêmicas, a partir de elementos que capta por meio da estrutura formal e informal. Deve saber como definir o seu papel naquele contexto específico, propondo intervenções metodologicamente conscientes e estar ciente de suas finalidades e consequências. Ao lidar com a pessoa, elemento central de sua atuação, deve voltar-se continuamente para as vinculações com o grupo. Deve visualizar as necessárias conexões interdisciplinares e posicionar-se de forma que os demais profissionais da organização possam compreender sua prática.

De acordo com Zanelli (2004), a Psicologia tem em um de seus campos de atuação a compreensão e intervenção sobre fenômenos e processos relativos ao mundo do trabalho e das organizações. Desse modo, percebe-se que não é possível separar a esfera trabalho dos demais acontecimentos pessoais, pois a compreensão integral do indivíduo depende de um entendimento da sua inserção no mercado de trabalho e das relações que são criadas no interior das empresas da qual o indivíduo faz parte. No ambiente de trabalho, a ação da Psicologia está baseada em explorar, analisar e compreender como interagem as diversas dimensões que fazem parte da vida das pessoas, dos grupos, das empresas, em um universo crescente e globalizado no qual se encontra o setor empresarial, possibilitando, dessa forma, as transformações frente às estratégias e procedimentos desenvolvidos com o intuito de promover, preservar e restabelecer a qualidade de vida e o bem-estar das pessoas.

O campo de trabalho da Psicologia do trabalho não se restringe aquilo que pode ser observado diretamente. Ele pode ser aprendido, vivenciado como o fazer humano nas organizações, incluindo estados subjetivos, intenções, motivações, crenças e valores. Esse fazer humano é colocado pelo autor como uma unidade complexa que articula, no plano pessoal, as dimensões cognitivas e afetivas, incluindo fatores individuais, sociais e culturais.

### 3.3 A Psicologia e sua relação com a deficiência

A Psicologia Social, afirma Amaral (1994), possui ligação com a questão das deficiências, pois as contribuições deste campo inspiram e direcionam decisões de contribuir no planejamento e gerenciamento de ações preventivas. É a partir desta reflexão que se reconhece a subjetividade inerente ao existir humano e que em conjunto - por exemplo, com a Psicanálise – encontra-se respostas para questões às vezes já esmorecidas, dentre elas pode-se citar a deficiência.

Para Sawaia (1999), é necessário compreender a maneira como as pessoas ou os grupos que são objetos de uma distinção são estruturados como uma categoria a parte, sendo que para dar conta dessa construção social modelos foram criados, estando relacionados a dinâmicas psíquicas ou a processos cognitivos, colocando em foco noções centralizadas na Psicologia social, tais como o preconceito, a discriminação, a identidade social, entre outros aspectos.

Sendo assim, de acordo com Amaral (1995, p. 20), a Psicologia tem como colaborar nas discussões que envolvem a temática da integração/segregação das pessoas com deficiência, não só porque esta última “implica em sofrimento de um lado e insensibilidade do outro”, mas porque e especialmente a Psicologia Social possui instrumental importante para discutir questões de cunho psicossocial. Cabe à Psicologia Social estudar os fenômenos que permeiam as ocorrências emocionais relacionadas à questão da deficiência, pois os fenômenos psicossociais encontram-se entrelaçados e estabelecidos e cabe à Psicologia compreendê-los, encontrando formas para reorganizar essas questões.

Sawaia (1999) destaca o sofrimento ético-político como categoria de análise da dialética exclusão/inclusão, argumentando essa questão a partir de três pontos: o primeiro está sob a óptica da afetividade, algo relacionado ao sofrimento para estudar a exclusão; o segundo tópico remete-se à qualificação desse sofrimento de ético-político; e o terceiro a opção pela expressão dialética exclusão/inclusão.

Pensar epistemologicamente a questão da afetividade e do sofrimento no contexto da exclusão remete colocar no centro das reflexões sobre a exclusão,

[...] a ideia de humanidade e como temática o sujeito e a maneira como se relaciona com o social (família, trabalho, lazer e sociedade), de forma que, ao falar de exclusão, fala-se de desejo, temporalidade e de afetividade, ao mesmo tempo de poder, de economia e de direitos sociais (SAWAIA, 1999, p. 98).

Considerando a dialética exclusão/inclusão aqui proposta em relação aos fatores relacionados à afetividade do sujeito, a exclusão pode ser verificada como sofrimento, retomando o indivíduo perdido nas análises econômicas e políticas, sem esquecer o fator mais amplo e social. É no indivíduo que se fazem presentes várias formas de exclusão, a qual é vivenciada diferentemente por cada sujeito, carência, emoção e necessidade do eu. Porém, o indivíduo, por si só, não é o único responsável por sua situação social, assim como não é capaz de por si só de superá-la, pois o Estado também tem suas responsabilidades e cuidados para com o cidadão. Sawaia (1999, p. 99) acrescenta que “é o indivíduo que sofre, porém esse sofrimento não tem a gênese nele e sim em intersubjetividades delineadas socialmente”. Desse modo, refletir acerca da exclusão relacionando a questão das emoções dos indivíduos que vivenciam esse ‘estar excluído’ é pensar o cuidado que o Estado tem com seus cidadãos, partindo do pensamento, de ter como indicadores o (des) compromisso com o sofrimento do sujeito, tanto por parte do aparelho estatal quanto do meio social e até do próprio sujeito.

Conforme Amaral (1994), muitas emoções são vivenciadas com o contato com alguma pessoa com deficiência, podendo ser pensadas de maneiras diferentes, ou seja, as emoções que afastam, como a repulsa e o medo, e as que aproximam, como sentimentos de pena e fascínio. Os profissionais que atuam junto a pessoas com algum tipo de deficiência como, por exemplo, psicólogos, assistentes sociais, fonoaudiólogos, fisioterapeutas, médicos, entre outros, com seus conhecimentos teóricos e técnicas, dentro de um determinado campo de atuação, atuam junto aos que são visualizados no desvio, são os atípicos, os diferentes, as pessoas com deficiência.

Fédida (1984) contribui, destacando que o papel dos profissionais que atuam junto às pessoas com deficiência é o de ajudar esses indivíduos a sair de sua negação, procurando reensinar o conhecimento e a consciência de seus limites, como trabalhar com os obstáculos e superar a existência deles.

Uma questão apontada por Amaral (1994) está relacionada à inclusão do profissional não só como técnico, mas como indivíduo e, dessa maneira, sujeito aos mesmos fenômenos socioafetivos-intelectuais que os demais indivíduos que fazem parte da sociedade, não sendo possível algumas vezes manter a neutralidade, pois existe a participação do profissional como pessoa. Ressalta ainda a questão de neutralidade enquanto profissional, destacando que: não existe a plena análise científica “neutra” do profissional, objetiva e com certo distanciamento, que venha a superar a real possibilidade de compreensão existente em uma relação participativa, entendendo que compreender é aprender junto, é identificação, subjetivo/objetivo, real/simbólico, eu/outro. É identificação com o outro. Dessa forma, pode-



se citar a empatia como um meio de estabelecimento dessa relação, pois a empatia é “o alicerce fundamental de qualquer processo verdadeiro de interação interpessoal” (AMARAL, 1994, p.75), referindo-se a um profundo estado de identificação, que pressupõe a possibilidade de estar no lugar do outro, destacando que:

O deficiente como qualquer outra pessoa, só pode, elaborar seu esquema corporal, seu espaço, sua consciência de si mesmo, com a intervenção do *outro*: daquele que com ele se relaciona e que, por sentir-se ameaçado, pode tentar neutralizar a ameaça defendendo-se desesperadamente, cegando-se. Ao tirar a venda, ao contactar (talvez até mesmo expressar o inominável) pode deixar fluir seu interesse, seu respeito, seu amor. Pode, se profissional, somar a isso tudo o exercício pleno de sua competência (AMARAL, 1994, p.34).

Fédida (1984, p. 143) contribui salientando que:

A percepção da deficiência do outro supõe de nossa parte a experiência interior de nossos limites, o conhecimento operatório do que eu chamaria de nossa própria deficiência, ainda mais se somos à imagem de nossa própria integridade. O conhecimento interno de nossa própria experiência fragmentária é certamente a condição de nossa percepção exata da deficiência do outro.

Para o autor, é a experiência pessoal do indivíduo e o nível de aprofundamento dessas experiências que torna possível a percepção da deficiência, podendo, dessa forma, em contato com uma pessoa com deficiência, assegurar-lhe melhores condições para seu desenvolvimento, deixando claro que toda negação da deficiência, da forma que seja, falsifica a relação com o outro, induzindo patologias relacionais crônicas e, sobretudo, como coloca a autora, “caminha no sentido de formações reativas de caráter, que levam o Eu a suas próprias deformações” (FEDIDA, 1984, p. 145).

Amaral (1994) ressalta o aspecto da alteridade, enquanto profissional ligado de modo direto ou indireto a áreas de atuação, relacionando, de um lado, quem procura o serviço e, de outro, o profissional. A mesma autora observou as teorias, as pesquisas sobre as reações dos indivíduos deficientes e/ou seus familiares frente à diferença/deficiência, ou seja, as reações, estratégias de enfrentamento e mecanismos de defesa. Os mecanismos de defesa do ego estariam, de acordo com a autora, intimamente ligados à questão da deficiência, pois eles são as estratégias utilizadas pela pessoa para manutenção do equilíbrio intrapsíquico, através da eliminação de uma fonte de insegurança, perigo, tensão ou ansiedade. Isso, segundo a autora remete-se ao fato de que esses mecanismos não estão presentes somente em quadros patológicos, mas sim no próprio desenvolvimento da personalidade da pessoa, sendo que a

diferença encontra-se no fato de que, em quadros patológicos, existe uma maior rigidez na presença desses mecanismos. Ainda conforme a autora, existem duas formas de fugir do problema da deficiência. São elas a rejeição e a negação.

A rejeição está relacionada ao abandono explícito ou implícito, indireto, de modo que não é investido amor, energia, dedicação, tempo para superação ou de certa forma uma diminuição das limitações e sofrimentos ou ainda sob a forma de super proteção. A Formação reativa, que transforma o afeto no seu contrário, tendo como principal característica deslocar o centro da relação para o protetor, desvitalizando o desprotegido ‘protegido’, deslocando o eixo vital do outro para si.

A negação, mecanismo psicológico de defesa, muito presente na questão das deficiências, apresenta-se sob três formas: a atenuação, que retira do indivíduo com deficiência, e de quem compartilha com ele, a possibilidade de dimensionar de forma adequada as consequências da deficiência, suas limitações e, de certo modo, até mesmo suas próprias superações, aparecendo com falas do tipo: “não é tão grave assim...”, “poderia ser bem pior...”; a compensação, outra forma da negação, é utilizada para mascarar a realidade, minimizando o sofrimento existente, sendo nesse sentido mentirosa e não compensadora. Nesse aspecto, a palavra significativa é: “mas...” como, por exemplo, “tem deficiência, mas é inteligente...”; a terceira e última forma de negação aparece como simulação, também possuindo consequências danosas ao indivíduo, apresentando-se sob a forma do “como se” (AMARAL, 1994).

Todos esses aspectos podem prejudicar tanto a pessoa com deficiência como sua família e até mesmo os profissionais que estão envolvidos com o indivíduo. Para a autora, existem dois caminhos diante desses fenômenos: denunciar a rejeição, seja inconsciente ou inconfessa, identificando suas máscaras para que elas possam ser retiradas; ou negar a própria negação, de modo a deixar clara a existência, não de uma metáfora, mas sim a relação com outro real.

Amaral (1994) questiona o que fez com que a Psicologia adotasse o termo excepcional, debatendo quais ideias estariam contribuindo para essa denominação tão usada, principalmente nas décadas de 1950 e 1960. A autora contribui afirmando que essa denominação foi prejudicial ao cientista, à ciência e ao indivíduo, destacando que a melhor forma de abranger as deficiências é manter cada deficiência na sua especificidade, com suas características próprias, sem generalizar de forma absurda e de certo modo pseudamente protetora. A autora questiona o significado do estabelecimento de uma denominação como *Pedagogia do deficiente* ou *Psicologia do deficiente*, pois as pessoas com deficiência, do

ponto de vista psicológico, não fazem parte de um segmento distinto da população em geral e nem mesmo pertencem a um grupo homogêneo. Para a autora, “essas pessoas, apesar de deficientes em diferentes graus e diferentes áreas, mantém a característica compartilhada por todos os seres humanos: não são iguais entre si, para além delas a singularidade de cada um é” (AMARAL, 1984, p.71).

As ideias de Shakespeare (1977), quanto aos efeitos psicológicos da deficiência, mantém relação com o desenvolvimento do conceito do Eu do próprio indivíduo, sendo que as experiências que uma criança vivencia em seus primeiros anos de vida possibilitam o conhecimento de si mesma. As bases do conceito de Eu são então formadas a partir das experiências, quando o ainda bebê começa a identificar o que é ‘eu’ e o que ‘não é eu’: reconhece familiares, nomeia objetos, percebe a movimentação de seus membros, aprende a tocar e pegar objetos, aprendendo ainda que os objetos e as pessoas são permanentes e existem de forma separada. Aprende a conhecer-se no espelho e que pode influenciar o comportamento de outras pessoas. Ao conviver com o meio social, a criança em seus primeiros anos de vida, aprende sobre o mundo à sua volta e recebe muitas outras informações que colaboram para seu desenvolvimento. Para a autora, essas experiências são menos acessíveis às crianças que possuem algum tipo de deficiência, sendo seu desenvolvimento mais lento, ainda que apresente o desenvolvimento da inteligência normal. O desenvolvimento sensoriomotor e a fala podem acontecer também de forma lenta, prejudicando, de certo modo, seu desenvolvimento e a formação do conceito de Eu, pois uma criança com deficiência auditiva, ao não reconhecer que está sendo chamada pelo seu nome (receber um nome e ser chamado por ele é uma parte básica do desenvolvimento do conceito de Eu) terá mais dificuldade em formar esse conceito. Uma criança pequena, antes mesmo de usar o Eu como fonte de expressar algo sobre si utiliza seu próprio nome.

Shakespeare (1977) pontua que o uso de espelhos, por exemplo, tão utilizado com crianças normais é, muitas vezes, repellido por mães de crianças com deficiência, pois a proteção fica ainda mais visível e se torna sofrido para mãe colocar o filho nessa situação. A autora faz uma ressalva em direção a estruturação do conceito de Eu diante das pessoas com deficiência. Quando uma criança com deficiência desenvolve um conceito de Eu, esse conceito em algum momento deve apresentar aspectos da deficiência que essa possui, sendo difícil destacar, de forma precisa, quando isso ocorre, pois crianças muito protegidas podem enfrentar dificuldade nesse processo e vir a adquiri-lo tardiamente; porém, raramente uma pessoa com deficiência deixará de sentir o impacto de sua deficiência em sua vida. Essas questões poderão apresentar-se de forma mais evidente na adolescência e no momento da

procura por um emprego. A exposição a outras pessoas com deficiência seria variável para as pessoas com alguma deficiência, pois algumas se sentirão bem na presença de outras pessoas que enfrentam as mesmas dificuldades; para outros nem tanto, pois preferem o isolamento, sentindo-se deprimidos ao pensar o que as pessoas esperam deles é angustiante; então, evitam esse contato.

Amaral (1995) destaca que a deficiência nunca passa em brancas nuvens. Muito pelo contrário, ameaça, desorganiza, mobiliza, foge do esperado, da perfeição e, como quase tudo que se relaciona com o diferente, causa impacto emocional. Fédida (1984, p. 144) destaca que “o deficiente representa um espelho perturbador, desorientador, um espelho que, certamente, engaja nossa experiência psicótica pessoal onde ela não se encontra reconhecida como tal”.

Desse modo, quando a deficiência é adquirida no decorrer da vida, esse fato envolve uma compreensão diferente da deficiência. Nesse sentido, o conceito de Eu é alterado no caso de uma incapacidade grave, sendo aos poucos construído um novo conceito pelo indivíduo, incluindo também as pessoas que conheciam o sujeito antes da deficiência, pois também esses terão de remodelar suas conceituações diante dessa pessoa. A pessoa passa a ter de reformular seu conceito de Eu quando se vê diante de uma deficiência, reformulando a percepção que tem de si e do que os outros acham dela, sendo que, se o seu conceito de Eu for diferente do que os outros realmente observam nela, é possível que seu ajustamento seja mais demorado ou que não aconteça diante da situação presente (SHAKESPEARE, 1977).

A reação à deficiência adquirida, de acordo com a autora, não tem relação com a gravidade objetiva da deficiência, pois uma deficiência aparentemente pequena pode apresentar reações emocionais sérias e deficiências mais severas apresentarem, por parte do indivíduo, reações menos significativas do ponto de vista emocional. Nesse contexto, os fatores causais no grau da reação do indivíduo parecem estar relacionados com o que a deficiência adquirida pode significar para a pessoa, levando em consideração o tipo de vida que ela levava antes do aparecimento da deficiência, entre outros pontos importantes.

Ansiedade e depressão são aspectos destacados pela autora como reações à perda do Eu anterior. Outras reações ocorrem em nível inconsciente, sem que o indivíduo perceba, podendo surgir a regressão, tornando-se dependente da ajuda de outras pessoas; o isolamento, eliminando aos poucos o contato com outras pessoas; a busca por satisfação na fantasia, como meio de fuga da deficiência real; a projeção, quando os sentimentos de inadequação da pessoa são desviados para outras e invertidos, de maneira que ela vê as outras pessoas como as que a consideram inadequadas. Essas reações podem apresentar-se em maior ou menor grau, dependendo de cada indivíduo (SHAKESPEARE, 1977).

Para Shakespeare (1977), existem discordâncias frente à influência ou não da deficiência produzir uma baixa ou alta expectativa em relação às realizações do indivíduo. Existem algumas questões referentes a uma importante dimensão da personalidade entre as pessoas com deficiência, estando relacionadas à busca pelo sucesso ou a evitação de um possível fracasso. Isso pode ocorrer devido a possíveis derrotas já vivenciadas por essas pessoas, de modo que, baseadas em experiências passadas, as expectativas futuras acabam sendo baixas. As pessoas com deficiência, de acordo com a autora, mostram-se muitas vezes inseguras frente às próprias decisões, sendo que quanto mais a pessoa com deficiência se esconder do convívio social, maior será o nível de ansiedade que irá apresentar quando necessitar estar em contato com outras pessoas.

Para Amaral (1995, p. 86), “a inacessibilidade aos conteúdos inconscientes, ao sofrimento psicológico, advindo de circunstâncias especiais ligadas a deficiência, é o grande empecilho para se chegar à aceitação ativa da condição da deficiência”. Falar em deficiência significa falar em perdas e para a referida autora a perda está ligada ao sofrimento não somente para o indivíduo como também para a família que a cerca.

Conforme Amaral (1995), tratar da aceitação da deficiência é falar da morbidade psicológica, da não passividade, do não predomínio de mecanismos de defesa, como a negação das perdas. Significa falar das possibilidades de não se deixar levar por pensamentos de ressentimentos, depressão e desvalorização própria. Porém, isso não está baseado, de acordo com a autora, na força de vontade do indivíduo, mas sim em uma construção conjunta, incluindo todas as pessoas vinculadas a essa pessoa. Essa identidade incluirá a deficiência, mas ela não é o eixo central da existência dessa pessoa.

Amaral (1994) salienta a questão do equilíbrio e das tensões como pontos importantes a serem abordados em relação às pessoas com deficiência, pois o equilíbrio, para a autora, consiste no ajustamento das tensões vivenciadas pelo ser humano. Seguindo essa linha de pensamento, a origem do sofrimento está relacionada a uma possível dificuldade no ajustamento de tensões dentro do sujeito, constituindo um constante ajuste entre desejos e necessidades ambivalentes, o que nada mais é que o próprio impulso vital do ser humano. De acordo com a autora, o ser humano mantém uma continuidade nesse processo, devido ao fato de a personalidade, sendo viva, plástica e variável, estar em constante mobilidade, através da sensação de identidade, pois a identidade é “nosso suporte histórico” (AMARAL, 1994, p.74). Desse modo, o ponto de forte tensão e desequilíbrio acontece quando se capta intensa discordância entre o que se é e o que se sente que se deve e quer ser. Em relação à deficiência, esse aspecto é ponto fundamental.

Masini *et al.* (1997) colabora neste sentido, afirmando que muitas são as questões e poucas as certezas no trabalho com pessoas com deficiência. Porém, a autora evidencia que, se o psicólogo tiver a certeza de que pode ser um bom espelho, que reflita um bom espelho, gerando segurança às necessidades naturais e espontâneas das pessoas com deficiência, possibilitando a eles a chance de visualizar em si mesmos as suas habilidades, capacidades e encontrar, com isso, respostas para estas questões, então o psicólogo é capaz de ajudar a pessoa com algum tipo de deficiência a ser o que elas realmente são com suas potencialidades.

## **4 INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES**

Este capítulo aborda o processo inclusivo nas organizações, concebendo-o como um dispositivo para o exercício da cidadania, deflagrado a partir de leis que normatizam a inserção de trabalhadores com deficiência o direito de fazer parte do contexto corporativo.

### **4.1 Organização x Inclusão de pessoas com deficiência: Uma parceria possível**

Segundo Bento (2000), as mudanças atuais no mercado de trabalho, a globalização e as novas formas como as empresas vêm atuando fazem surgir novos desafios para esse parâmetro, principalmente para os processos de exclusão de grupos que se tornaram vulneráveis ao longo da história, entre eles os indivíduos com deficiência.

Silva (2005) pontua que as constantes mudanças no mundo contemporâneo permitiram que a sociedade disciplinar, que tinha como característica a segregação e a exclusão do diferente fossem transformadas, construindo, mesmo que de forma lenta, uma nova trajetória, tornando-se uma sociedade pós-disciplinar. Dessa forma, normas rígidas da era moderna foram se tornando mais elásticas e maleáveis na busca da eficiência, tendo como consequência a produtividade. Com isso, grupos excluídos passaram a fazer parte do processo laboral, conseguindo realizar seu trabalho, ingressando na cadeia produtiva.

Tal contexto teve duas consequências: primeiramente gerou um número significativos de desfiliaados (CASTEL, 1993), incluídos e excluídos em busca de um lugar no social. Em segundo lugar, antigos conceitos psicossociais passaram a ser discutidos, entre eles a produtividade das pessoas com deficiência, o que propiciou a quebra de paradigmas antigos (SANTOS, 2001) e, em nome da competitividade e produtividade, a inclusão desses indivíduos no mercado de trabalho. Assim, foi possibilitado o retorno à sociedade de uma parte da população com um histórico de exclusão, permitindo, desse modo, a inclusão psicossocial.

Esses aspectos acabaram por influenciar as organizações, pois como coloca Ribeiro (2009), as empresas tiveram de reestruturar suas visões para conseguir sobreviver no meio das constantes transformações pelas quais o setor empresarial vem vivenciando. De um lado, se percebe, como salienta o autor, a pressão exercida nas empresas em prol da produtividade e

competitividade e, de outro, a exigência de uma consciência e atitudes frente ao processo inclusivo.

Sasaki (1997), como um dos autores que mais se dedica a questão da inclusão, abrange essa questão sob quatro aspectos: a trajetória até a inclusão perpassa pela exclusão, segregação e integração, para só então ser possível realizar a inclusão. Para o autor, o período de exclusão pode ser encontrado na história das pessoas com deficiência, na qual esses indivíduos eram tratados com total indiferença, como se fossem animais, de maneira que ganhavam rótulos de demônios e eram isolados de qualquer tipo de convívio social. Na fase de segregação, as pessoas com deficiência passaram a serem atendidas em grandes centros especializados. O aspecto negativo desses atendimentos dava-se por conta de que essas pessoas eram separadas do convívio geral, estando elas em manicômios, escolas especializadas e asilos. A integração é visualizada pelo autor como o período em que jovens e crianças com deficiência, mais aptos, eram encaminhados às escolas comuns e lá ficavam se tivessem capacidade de acompanhar os demais alunos. Pode-se aqui citar a inclusão escolar com seus mais variáveis sentidos. A última fase, vista por Sasaki, remete-se a inclusão, de modo que o mundo do trabalho tende a não ter mais dois lados, surgindo então a empresa inclusiva. Sendo assim, as empresas que realizam esse processo devem oferecer a essas pessoas condições necessárias e suficientes para o desempenho profissional dos seus funcionários (SASSAKI, 1997).

Aranha (2003) contribui com algumas considerações relacionadas à fase de integração, destacando que a integração das pessoas com algum tipo de deficiência surgiu em meados do século XX, mais especificamente após as duas Grandes Guerras. Para a autora, a formulação de um grande contingente de pessoas com deficiência em conjunto ao movimento de defesa dos Direitos Humanos e também as presentes críticas as consequências da institucionalização, as quais eram divulgadas, determinaram o questionamento das relações existentes entre a sociedade e as pessoas com deficiência. Nesse sentido, em especial os países mais atingidos com as guerras, contavam com muitas pessoas que necessitavam de assistência e, por outro lado, passaram a visualizar nas pessoas com alguma deficiência um potencial para o trabalho. Assim, foi se estabelecendo, aos poucos, o fato de que esses indivíduos poderiam trabalhar e, sendo assim, os Estados passaram a reconhecer suas responsabilidades perante esse segmento populacional.

Para Ribeiro (2009), a prática da integração foi à primeira forma de inclusão sociolaboral, de modo que as organizações passaram a visualizar a diversidade. Porém, nesse contexto, as pessoas com deficiência é que deveriam se adaptar ao mercado através do



autodesenvolvimento, o que, para o referendado autor, soava como uma ideia funcionalista, configurada com o modelo de organização do trabalho que vigorou no pós-guerra, sendo fonte de políticas de igualdades e oportunidades. Com as constantes transformações sociolaborais, a inclusão no mercado de trabalho abriu suas portas para a diversidade. Porém, a diferença do processo de integração é que, no processo inclusivo, é o próprio mercado de trabalho que deve oferecer possibilidades para o estabelecimento do processo e as adaptações necessárias para que isso aconteça de forma satisfatória, consolidando de forma real a diversidade nas empresas.

No quadro a seguir é possível evidenciar, de acordo com Werneck (2003), os paradigmas da inclusão e da integração, possibilitando identificar as reais diferenças entre os dois processos acerca das pessoas com deficiência:

<b>Inclusão</b>	<b>Integração</b>
Inserção total e incondicional.	Inserção parcial e condicional.
Exige rupturas nos sistemas.	Pede concessões aos sistemas.
Mudanças que beneficiam toda e qualquer pessoa.	Mudanças visando prioritariamente a pessoa com deficiência.
Exige transformações profundas.	Contenta-se com transformações superficiais.
Sociedade se adapta para atender às necessidades das pessoas com deficiência.	Pessoas com deficiência se adaptam às realidades dos modelos que já existem na sociedade, que faz apenas ajustes.
Defende o direito de todas as pessoas, com e sem deficiência.	Defende o direito das pessoas com deficiência.
Traz para dentro dos sistemas os grupos de “excluídos”.	Insere nos sistemas os grupos de “excluídos que provarem estar aptos”.
O adjetivo “inclusivo” é usado quando se busca qualidade para todas as pessoas com ou sem deficiência.	O adjetivo “integrador” é usado quando se busca qualidade nas estruturas que atendem apenas às pessoas com deficiência consideradas aptas.
Valoriza a individualidade das pessoas com deficiência.	Como reflexo de um pensamento integrador, cita a tendência a tratar pessoas com deficiência como um bloco homogêneo.
Não quer disfarçar as limitações, porque elas são reais.	Tende a disfarçar as limitações para aumentar as chances de inserção.
Não se caracteriza apenas pela presença de pessoas com e sem deficiência em um mesmo ambiente.	A simples presença física de pessoas com e sem deficiência em um mesmo ambiente tende a ser o suficiente para o uso do adjetivo “integrador”.
A partir da certeza de que todos são, diferentes não existem “os especiais”, os “normais”; o que existe são pessoas com deficiência.	Incentiva pessoas com deficiência a seguir modelos, não valorizando, por exemplo, outras formas de comunicação como a Libras.

QUADRO 1 – Diferenças dos processos de Inclusão e Integração  
Fonte: Werneck (p.52-53).

No ano de 1981, Ano Internacional das Pessoas Deficientes, a Organização das Nações Unidas (ONU) oficializou os conceitos de sociedade inclusiva, assegurando a todas as pessoas, por meio do Programa Mundial de Ação Relativo às Pessoas com Deficiência, o direito de participarem, igualmente, do desenvolvimento da sociedade, não importando suas

características físicas, culturais, religiosas ou outras. Dentre as resoluções, oriundas desse programa, a ONU definiu o conceito de Equiparação de Oportunidades, publicado em 1983, como:

Um processo através do qual diversos sistemas da sociedade e do ambiente, tais como serviços, atividades, informação e documentação, são tornados disponíveis para todos, particularmente para portadores de deficiência (WERNECK, 2000, p.43).

A partir dessa proposta, o foco que até então se centrava na necessidade da pessoa com deficiência em adequar-se à sociedade passou para esta a responsabilidade de se organizar para receber aqueles indivíduos, oferecendo atendimento adequado à satisfação de suas necessidades (WERNECK, 2000).

Sasaki (1999, p. 27), referindo-se à necessidade de uma conceituação clara desses termos, pontua:

Os conceitos são fundamentais para o entendimento das práticas sociais. Eles moldam nossas ações. E nos permitem analisar nossos programas, serviços e políticas sociais, pois os conceitos acompanham a evolução de certos valores éticos, como aqueles em torno da pessoa portadora de deficiência. Portanto, é imprescindível dominarmos bem os conceitos inclusivistas para que possamos ser participantes ativos na construção de uma sociedade que seja realmente para todas as pessoas, independentemente de sua cor, idade, gênero, tipo de necessidade especial e qualquer atributo pessoal.

Nesse contexto, a década de 1990 foi o marco das discussões frente ao tema da inclusão. Werneck (2003) afirma que uma sociedade inclusiva é aquela capaz de contemplar todas as condições humanas, encontrando meios para que cada cidadão, do mais privilegiado ao mais comprometido, exerça o direito de contribuir com suas capacidades e potencialidades para o bem comum.

A palavra inclusão, o verbo incluir, em sua epistemologia, significa conter em, compreender, fazer parte de ou participar de. Deste modo, falar a respeito do tema é falar de forma direta do ser humano que faz parte da sociedade, participando do contexto social e do que o meio proporciona, contribuindo com suas capacidades para a sociedade, pois inclusão está intimamente relacionada com a diversidade, com as contribuições que cada indivíduo pode oferecer para o social, para o trabalho (DENS, 1998).

De acordo com S. Stainback e W. Stainback (1999), a inclusão é vista como uma atitude, de modo que não se define simplesmente como uma ação e sim um conjunto de ações,

tornando-se uma forma de viver, com base na ideia de que cada indivíduo faz parte de um determinado grupo. Para os autores referendados, a inclusão é o reflexo da comunidade, na qual as pessoas aceitam e convivem com a diferença.

Na Declaração de Copenhague sobre Desenvolvimento Social, a Organização das Nações Unidas – ONU (1995, p. 9) afirma que:

[...] a sociedade inclusiva precisa ser baseada no respeito e todos os direitos humanos e liberdades fundamentais, diversidade cultural e religiosa, justiça social e as necessidades especiais de grupos vulneráveis a marginalizados, participação democrática e a vigência do direito.

Matarazzo (2009) e Ribas (2007) destacam a inclusão social como um caminho de duas mãos: por um lado, as pessoas com deficiência e, por outro, as pessoas sem deficiência, sendo que ambas devem encontrar uma forma de se relacionar mutuamente, com respeito. Se a ideia central estiver relacionada ao fato de que a sociedade deve receber esses indivíduos de braços abertos, torna-se uma posição cômoda para as pessoas com deficiência, sendo que essas também têm suas responsabilidades, pois com capacidade de negociação e de forma madura podem fazer valer seus desejos e vontades. Diante disso, as pessoas com deficiência também devem fazer a sua parte; caso contrário, as ações perante essa população passam a ser vistas como paternalistas e assistencialistas, sendo mascarada de “inclusão social”. Sendo assim, os limites reais do ser humano não estão vinculados à possibilidades ou impossibilidades que os indivíduos possuem, como, andar enxergar ou ouvir. Os limites dos seres humanos encontram-se nas relações desses entre si (RIBAS, 2007).

Para Correr (2003), a efetivação da inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho traz implicações importantes para os profissionais ligados ao atendimento desses indivíduos, pois o processo inclusivista destaca a garantia de acesso imediato da pessoa com deficiência ao espaço comum da vida em sociedade, independentemente do tipo de deficiência e do grau de comprometimento.

O Ministério do Trabalho e Emprego, a Secretaria de Inspeção do Trabalho e o Departamento de Fiscalização do Trabalho enfatizam que:

A inclusão social é a palavra-chave a nortear todo o sistema de proteção institucional da pessoa com deficiência no Brasil. Implica a ideia de que há um débito social secular a ser resgatado em face das pessoas com deficiência; a remoção de barreiras arquitetônicas e atitudinais acarreta a percepção de que os obstáculos culturais e físicos são opostos pelo conjunto da sociedade e excluem esta minoria do acesso a direitos fundamentais básicos. Cabe, portanto, à sociedade, agir, combinando-se

esforços públicos e privados para a realização de tal mister (MTE, SIT, DEFIT, 2007, p.16).

Como afirma Correr (2005), um grande movimento de debates diante da participação social das pessoas que possuem algum tipo de deficiência vem acontecendo e, de certo modo, também está se discutindo como a sociedade pode transpor a barreira de uma prática por vezes preconceituosa e excludente.

Segundo a Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN, 2006, p. 17):

A sociedade inclusiva tem como principal objetivo oferecer oportunidades iguais para que cada pessoa seja autônoma e autossuficiente. É democrática e reconhece todos os seres humanos como livres e iguais e com direito a exercer sua cidadania. É uma sociedade fraterna, ou seja, busca todas as camadas sociais, atinge todas as pessoas, sem exceção, respeitando-as em sua dignidade.

Considerando a questão, Miziara e Azevedo (2006) afirmam que a procura do ser humano por um lugar na sociedade tem como ponto essencial a busca da independência, de maneira a contemplar a sua autossuficiência. Desta forma, a pessoa com deficiência também busca essas mesmas questões, mesmo encontrando pelo caminho algumas barreiras, que aos poucos vêm sendo superadas por esses indivíduos por sua constante demonstração de superação. Para os autores, o País já realizou um progresso frente à inclusão das pessoas com deficiência, pois há tempos atrás a visão que se tinha era assistencialista na questão. Na atualidade, com a constante busca pela inclusão desses indivíduos, o País assumiu um compromisso de admitir essas pessoas no setor empresarial, pois elas não precisam de medidas preferenciais, mas necessitam que sejam removidas as barreiras que ainda impedem a sua real colocação no mundo do trabalho.

Conforme Carvalho (2009, p. 46), quando se reconhece a capacidade de trabalho das pessoas com deficiência, contribui-se para “realização do ego desta”, assim como para a estruturação de sua identidade e a constituição de sua saúde mental. Lima (2004) acrescenta que o reconhecimento para a pessoa com algum tipo de deficiência é sentida como uma retribuição moral /simbólica dada ao ego, vista como uma compensação por sua contribuição ao mundo do trabalho.

## 4.2 Diversidade no universo corporativo: o convívio com a diferença

Bahia (2006) acredita que o processo de inclusão faz parte do compromisso ético de promover a diversidade, respeitando as diferenças, conseguindo reduzir dessa forma as desigualdades sociais. Da mesma maneira, o Instituto Ethos (2002) destaca que a inclusão de pessoas com deficiência deve ser um dos tópicos mais relevantes a serem discutidos pelas empresas na atualidade.

De acordo com Hepp (2001), a diversidade nas organizações está centrada no esforço em incentivar e valorizar a diferença, buscando, de certo modo, a efetivação de um bem-estar social, contratando representantes de diferentes grupos, o que acaba por permitir uma maior integração da empresa com a sociedade.

O Instituto Ethos (2002) declara que incrementar a diversidade é promover a igualdade de chances, para que todos possam desenvolver seus potenciais, de modo que buscar trazer a diferença para dentro da empresa; combater o preconceito e reconhecer a igualdade é essencial entre as pessoas, é uma atitude que faz parte da postura ética a ser adotada como valor e prática nos negócios. Desta forma, a inclusão no mercado de trabalho é parte de um resgate maior, o da cidadania. As pessoas com algum tipo de deficiência passam a ter, além da sua deficiência, desejos e vontades que, quando estavam somente em convívio familiar, não possuíam. Mais do que isso, descobrem que muitas atividades que realizavam isoladamente podem ser feitas em grupo.

Marques (2001, p. 11) acrescenta que “uma empresa inclusiva é aquela que acredita no valor da diversidade humana e faz o possível para que os indivíduos que têm necessidades especiais possam se adaptar ao seu ambiente de trabalho”.

Segundo Batista *et al.* (1998), o trabalho possui contribuição frente a autoestima do indivíduo. Seu papel transmite ao sujeito a capacidade de aprender, crescer, transformar conceitos e valores, além de remuneração. Para os autores, o significado do trabalho para as pessoas com deficiência é o mesmo relacionado às pessoas que não possuem nenhuma deficiência. Contudo, salienta um agravante, pois os indivíduos com deficiência precisam romper várias barreiras antes de alcançar seu espaço no meio do trabalho, entre eles o próprio meio social, o qual o vê muitas vezes como alguém improdutivo. No lado familiar, o sujeito com deficiência precisa romper a barreira da dependência e superproteção que, na maioria das vezes, se faz presente.

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) realizou alguns estudos frente à diversidade nas empresas e, a partir disso, tornou-se possível identificar o que o setor

empresarial considera como diversidade, sendo identificadas quatro questões essenciais nesse contexto: a capacidade de remodelar a cultura organizacional, preparando, desse modo, a organização diante de uma economia globalizada; a possibilidade de estruturar uma vantagem competitiva pela criação do inesperado; a diversidade passou a ser vista como um elemento incluído na imagem organizacional e a solidificação de uma política de conduta corporativa, coibindo a discriminação (2002).

O processo inclusivo é um aprendizado para ambas as partes - empresa e funcionário. Para Alexim (1999), a diversidade nas organizações, a partir do interesse econômico das empresas, evidencia a eficiência e compromisso social. Vista por parte da sociedade, é uma forma de excluir práticas discriminatórias e exclusivistas.

### **4.3 Lei de Cotas: A conquista de um direito**

Nas empresas, a inclusão é prevista tanto na legislação internacional como brasileira. No Brasil, as cotas de vagas para pessoas com deficiência foram definidas em 1991, com a Lei 8.213/91, de dois de Julho do referente ano, art 93, o qual estabelece a obrigatoriedade das empresas incluírem em seu quadro funcional pessoas com deficiência, sendo também conhecida como a Lei de Cotas (BRASIL, 1999).

Em 1999, foi publicado o Decreto nº 3.298, o qual traz em seu art. 4º alterações frente às definições acerca das deficiências, sendo ainda acrescentadas algumas alterações pelo Decreto nº 5.296, de Dezembro de 2004, em seu artigo 5º. Essas alterações já foram mencionadas e estão baseadas nos conceitos das deficiências, não havendo alterações referentes ao processo inclusivo e suas cotas já estabelecidas, tornando-se um instrumento a mais em busca da efetivação da inclusão nas empresas brasileiras. (BRASIL, 2009).

Nesse sentido, a demanda criada pela regulamentação da chamada Lei das Cotas tem estimulado a realização de projetos em parceria com entidades especializadas e o setor privado, voltados para a formação e encaminhamento de pessoas com deficiência para o mercado de trabalho. Essa lei determina que as empresas com mais de cem funcionários contratem pessoas com deficiência, segundo as seguintes cotas: (BRASIL, 1999)

- de 100 a 200 funcionários: 2%;
- de 201 a 500 funcionários: 3%;
- de 501 a 1 000 funcionários: 4%;
- acima de 1 000 funcionários: 5%.

Para Goldfarb (2009), seguindo a ideia de ação afirmativa, o País adotou o sistema de Cotas para proporcionar a inclusão de pessoas com deficiência no setor empresarial. Nesse sentido, a lei inclui todas as pessoas com deficiência habilitadas e os trabalhadores reabilitados, devendo as empresas contratar pessoas que tenham alguma deficiência, desde que habilitados para o trabalho e, opcionalmente, podem contratar beneficiários reabilitados. A autora salienta que a lei não leva em consideração a receita bruta anual da empresa, o número de colaboradores indiretos nem mesmo a atividade empresarial. O critério está direcionado para o número de funcionários diretos, contratados perante as leis trabalhistas.

Em relação à dispensa de funcionários com deficiência, a Lei 8.213/91, em conjunto com o Decreto 3.298/99, destaca que a empresa deverá contratar substituto em condições semelhantes. Isto está relacionado ao fato das pessoas com deficiência não possuírem estabilidade no trabalho, pois o empregador pode demitir por Lei. A demissão pode ser efetivada, porém cabe ao empregador contratar outro profissional com deficiência para preenchimento da Cota (BRASIL, 1999).

Goldfarb (2009) contextualiza que, após 1999, com a regulamentação da Lei, o Ministério do Trabalho, por meio de suas Delegacias Regionais do Trabalho e, conjuntamente com o Ministério Público do Trabalho, passou a fiscalizar assiduamente a referida legislação, bem como seu cumprimento por parte das empresas. De acordo com Ministério do Trabalho e Emprego, a Secretaria de Inspeção do Trabalho e o Departamento de Fiscalização do Trabalho (MTE, SIT, DEFIT, 2007), cabem aos auditores fiscais do trabalho a fiscalização das empresas no que se refere ao cumprimento da legislação referente ao trabalho das pessoas com deficiência, descrito no art. 36 do Decreto 3.298/99.

Conforme Ribas (2007), foi na metade desta década que os auditores fiscais e promotores públicos têm se deslocado até as empresas, principalmente as maiores, as quais estão sendo acompanhadas de forma mais severa. Algumas dessas empresas, na maioria das vezes as que se mostram resistentes a prestação das informações frente à contratação de pessoas com deficiência, estão sendo autuadas. Outras estão sendo chamadas pelas Delegacias Regionais do Trabalho e pelo Ministério Público do Trabalho e estão sendo convocadas a se ajustar a lei. O autor ainda destaca que, sempre que necessário, é estipulado um tempo para que a empresa possa se adequar, ajustando os equipamentos, a cultura da empresa, preparando-se para incluir as pessoas com algum tipo de deficiência.

Goldfarb (2009, p. 129) salienta que o Decreto 3.298/99 relata que a pessoa com deficiência habilitada pode “recorrer à uma intermediação de órgão integrante do sistema público de emprego para fins de inclusão laboral. Dessa forma, a legislação impôs,

indiretamente, ao Estado a tomada de medidas com vistas à consecução da obrigação imposta às entidades privadas”. Sendo assim, a intermediação, de acordo com a autora, vem sendo realizada pelas Secretarias Estaduais de Emprego e Agências do Trabalhador do Sistema Público, pois estas possuem cadastros de pessoas com deficiência com possibilidades de desenvolver seu trabalho.

Pastore (2001) destaca que, de acordo com a Lei de Cotas, o Brasil deveria gerar setecentas mil possibilidades de emprego para as pessoas com alguma deficiência. Porém, desse número, a estimativa é de que existam em torno de trezentos mil pessoas com deficiências inseridas no mercado de trabalho.

Para a FEBRABAN (2006), a Lei de Cotas vem ao encontro da possibilidade de aumentar as contratações das pessoas com deficiência, permitindo que as desigualdades no meio corporativo possam ser superadas, eliminando possíveis discriminações no setor, pois a inclusão de profissionais com deficiência é um direito do indivíduo, seja qual for a deficiência que esse apresente e de seu comprometimento.

Nesse sentido, o Instituto Ethos (2002) ressalta que as políticas públicas vêm incorporando novos conceitos relacionados à inclusão e a capacitação para o trabalho das pessoas com deficiência, enfocando sempre a capacidade da pessoa e não a deficiência que esta apresenta.

Ao abordar a questão da inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, Maçaneiro (2002) declara que algumas dificuldades estão presentes, pois a questão da própria formação desses indivíduos, muitas vezes, entra em jogo. Desde a criação de escolas especiais, as pessoas com deficiência passaram de uma exclusão marginal para uma exclusão assistida. Essa falha na formação dificulta sua inserção no mundo do trabalho e, mesmo com leis que asseguram seu direito, o acesso ao emprego não é garantido. Tanaka & Manzini (2005) destacam dois fatores que devem ser considerados: o primeiro está relacionado ao fato do próprio preparo social e profissional dos indivíduos com deficiência; e o segundo são as condições estruturais e funcionais da empresa, que, segundo Nambu (2003), vão desde a forma como é conduzido o processo de contratação dos indivíduos com deficiência até a própria imagem que a gestão possui do ingresso desses sujeitos no setor empresarial.

As empresas têm grande capacidade de influir na transformação da sociedade e, além da motivação ética e da determinação legal, a empresa tem outro motivo relevante para adotar uma política inclusiva em relação à pessoa com alguma deficiência. A empresa inclusiva reforça o espírito de equipe de seus funcionários, fortalecendo a sinergia em torno dos



objetivos comuns, expressando seus valores coletivamente. Destaca que realizar a contratação de indivíduos com deficiência significa promover a diversidade humana, pois além de vê-los de outra forma, com suas capacidades e limitações, sendo úteis para instituição, os empregadores e a sociedade como um todo são beneficiados (BAHIA, 2006).

Sasaki (2002) afirma que a empresa só tem a ganhar com a inclusão, pois alguns fatores podem ser observados, como a melhoria nas relações de trabalho, soluções criativas, aumento da produtividade com qualidade, maior satisfação dos empregados e dirigentes e melhoria da imagem da empresa perante à comunidade. A sociedade baseada na inclusão não nega as desigualdades, pois as relações são desiguais, os indivíduos são diferentes e não existe um indivíduo igual ao outro; então inclusão não significa a homogeneização da sociedade. Significa possibilitar o convívio natural com as características individuais de cada sujeito, colaborando para uma sociedade que aceita suas diversidades de maneira justa e completa (ABRANCHES, 2000).

## **5 VIVENCIANDO A INCLUSÃO: A EXTENSÃO COMO DESDOBRAMENTO DA PESQUISA**

A partir de projeto desenvolvido por docente do curso de Psicologia e do Mestrado Profissional em Inclusão Social e Acessibilidade, que presta assessoria a empresas que estejam desenvolvendo práticas inclusivas, a pesquisadora pôde vivenciar a realidade do setor empresarial diante do processo de inclusão de pessoas com deficiência. A atividade de extensão estava estruturada com o objetivo de proporcionar às organizações maior visibilidade diante do tema em questão, possibilitando a elas uma melhor organização para desenvolver o processo inclusivo de maneira mais eficiente.

Sabe-se, como já analisado anteriormente, que a inclusão de pessoas com deficiência vem ganhando espaço nas empresas através da Lei de Cotas, que garante a esses indivíduos o acesso ao mercado de trabalho. Partindo desse contexto, as empresas estão em busca de alternativas para realizar a inclusão, seguindo a legislação vigente, possibilitando aos profissionais com alguma deficiência demonstrarem suas reais capacidades e habilidades, exercendo seu direito de cidadania.

Tendo a assessoria o objetivo de ajudar a empresa a obter melhorias no seu desempenho, no caso aqui especificamente o processo inclusivo de pessoas com deficiência, inicialmente houve contato com a organização para entender a demanda existente e o processo existente na empresa em prol da construção de um quadro funcional inclusivo. Em seguida, foi apresentada uma avaliação inicial, estabelecendo o cronograma e planejamento das ações de melhoria e, posteriormente, avaliação dos resultados do trabalho desenvolvido. O intuito consiste em sensibilizar as organizações frente ao processo, possibilitando que os resultados alcançados possam envolver todo quadro funcional, refletindo-se também na sociedade.

### **5.1 A experiência**

A empresa onde a atividade foi desenvolvida é de grande porte, com aproximadamente 4 000 funcionários, do ramo de metalurgia, com sede em Porto Alegre/RS. A assessoria foi realizada no período de novembro a dezembro de 2008, sendo realizados oito encontros semanais, com duração de aproximadamente duas horas.

Após a identificação das necessidades da empresa, coleta de dados, características da organização e funcionamento interno da empresa, foi realizada uma avaliação do perfil dos

colaboradores e, a partir da necessidade da empresa, foi traçado um cronograma, possibilitando atingir os objetivos propostos. Primeiramente, foi realizado um encontro com os colaboradores do setor de RH da empresa, estruturando as atividades de acordo com a solicitação da organização. É importante ressaltar que a empresa aqui mencionada já vinha realizando o processo de inclusão de pessoas com deficiência, porém recorreu à assessoria para melhor compreender como incluir esses indivíduos com eficácia, buscando diminuir o nível de ansiedade de seus colaboradores, que alegavam não saber como lidar com as pessoas com deficiência, gerando resistência para realizar o processo.

No período em que foi realizada a assessoria, a empresa contava com 121 pessoas com deficiência incluídas, ainda não completando seu quadro de inclusão diante da Lei das Cotas estabelecida, já mencionada anteriormente. A organização contava com curso de LIBRAS, formando vários colaboradores, contando também com grupo de estudos nesta área, o que facilitava a comunicação dentro da empresa, pois grande parte das pessoas com alguma deficiência inseridas na organização possuía deficiência auditiva.

Outro aspecto importante a ressaltar é, que nesse período, a empresa conseguiu incluir uma funcionária com deficiência visual, em fevereiro de 2008. Em função deste fato, foi solicitado que a sensibilização frente ao processo inclusivo também fosse realizada com o setor de expedição, no qual a funcionária seria incluída. Esse setor mostrava-se com um nível alto de ansiedade, com preocupações consideradas normais frente ao desconhecido como, por exemplo, medo de que a pessoa viesse a se machucar, os cuidados que teriam que ter com a mesma bem como porque teria de ser incluída nesse setor e não em outro. O medo que a funcionária fosse tirar o lugar de outro funcionário e a resistência do líder setorial e gerente do setor foram aspectos trabalhados durante todo o processo.

O trabalho teve como campo de ação três alvos: 1) o setor de Recursos Humanos; 2) o grupo formado por gestores e líderes de todos os setores da empresa; e 3) o setor específico de Expedição, no qual foi realizada a inclusão de uma pessoa com deficiência visual. Os campos de atuação foram definidos a partir dos contatos iniciais com a empresa. Como o objetivo da assessoria era atingir a empresa como um todo e ficaria inviável realizar o processo com todos os funcionários, optou-se por formar o grupo de gestores e líderes setoriais, para que esses levassem as informações aos demais colaboradores.

Primeiramente, no setor de Recursos Humanos da empresa, houve a apresentação e discussão do projeto, elaborando conjuntamente as diretrizes do trabalho com o grupo de colaboradores. O conteúdo trabalhado com os participantes foi estruturado a partir das dúvidas dos próprios componentes, abrangendo conceituação de deficiência, tipos de

deficiência, panorama mundial sobre as deficiências, legislação - Lei de Cotas, trabalho e deficiência, formas de abordagem as pessoas com deficiência, aspectos relacionados à captação, contratação e retenção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Foi enfatizado ao grupo a importância da elaboração do programa para pessoas com deficiência no trabalho, como forma de realizar um trabalho mais direcionado e sólido diante do tema aqui mencionado e de tamanha importância para organização.

Num segundo momento, foi realizada a capacitação com os gestores e líderes de todos os setores, baseada em informações e sensibilização acerca da inclusão de pessoas com deficiência no trabalho. O conteúdo desenvolvido buscou desenvolver estratégias para efetuar a inclusão na empresa, ensejando a necessidade da construção futura de um planejamento estratégico para realizar o processo de inclusão de pessoas com deficiência na empresa, bem como enfatizando também a elaboração e importância do programa de inclusão para pessoas com deficiência na empresa.

O terceiro grupo onde foi desenvolvida a atividade - o setor de Expedição da empresa - apresentava um nível de ansiedade bem elevado, diante da repercussão da inclusão de uma pessoa com deficiência visual no setor. O trabalho com o grupo teve como base a sensibilização dos colaboradores e as informações do grupo referente às deficiências. Para acompanhar de maneira mais próxima e efetiva a inclusão que estava sendo realizada no momento da assessoria na organização, houve visita ao setor onde a pessoa com deficiência visual seria incluída, para avaliar o local e ter contato com os colaboradores, sendo também realizadas dinâmicas com o grupo no próprio local de trabalho.

É importante ressaltar que esse setor da empresa já possuía pessoas com deficiência auditiva incluídas. Porém, foi dada maior ênfase na inclusão de pessoas com deficiência visual em função da situação inclusiva recente. Foi propiciado, acima de tudo, um momento de reflexão, um espaço que permitiu aos colaboradores fazerem seus questionamentos, demonstrar suas ansiedades a respeito do tema, trocando experiências e, de certo modo, sensibilizando-se com a inclusão.

Delineados os grupos, as atividades foram realizadas tendo como recursos o uso de palestras, reuniões com grupos, entrevistas e produção de material de apoio. Na finalização de cada uma das atividades, com seus diferentes públicos, eram realizadas as avaliações, pela empresa, referente ao trabalho realizado, analisando o desempenho tanto do profissional responsável - neste caso a pesquisadora - local de realização, material disponível, recursos e a participação e envolvimento dos próprios colaboradores.

Os resultados foram positivos em relação à assessoria prestada, o que deixou a gestão da empresa gratificada. Ao compreender que a inclusão não deve ser realizada somente para cumprimento de uma lei, mas sim com a vontade de proporcionar aos indivíduos com deficiência a possibilidade de exercerem seus direitos enquanto seres humanos, aqui no caso o direito ao trabalho, a organização adquire ferramentas para realizar o processo inclusivo com outro olhar, tendo na diferença o ganho da organização.

## **5.2 Questões importantes observadas**

Ao desenvolver o trabalho na empresa, observaram-se aspectos relevantes para o estabelecimento do processo inclusivo na organização, podendo ser citada a dificuldade da gestão e sua resistência em acreditar nas possibilidades do processo. Estas dificuldades estavam, muitas vezes, vinculadas à questão da baixa escolaridade e qualificação desses profissionais, tornando-se mais difícil sua inserção no mercado de trabalho.

Observou-se que, no início das atividades, o Departamento de Pessoal se mostrava sobrecarregado com o processo de inclusão das pessoas com deficiência, pois a eles compete recrutar e selecionar esses candidatos, sendo cobrados a cada dia, devido à exigência legal para cumprir a cota. Esse setor também, de certo modo, era resistente a inclusão, não acreditando muito na efetiva realização do processo, por mais que esse já estivesse sendo realizado na empresa. Percebia-se, no setor, certa ambiguidade em relação à inclusão. Isto é, por um lado era notável que o setor queria ajuda para que o processo acontecesse da forma mais natural e eficiente possível; por outro, existia a sensação de que estavam simplesmente atrás do cumprimento da lei, o que deixaria a gestão despreocupada. Devido a isso procurou-se trabalhar também com esse setor, como já foi relatado.

Com o desenvolvimento da assessoria, foi possibilitado aos colaboradores informações importantes, pois muitos alegavam que não sabiam como conviver com pessoas com deficiência e isso gerava muita ansiedade. Com a realização da assessoria, estruturou-se alternativas para divulgação da inclusão no interior da empresa, como meio de levar a todos seus colaboradores informações importantes relacionadas ao tema, contagiando, dessa forma, a organização. Foi divulgada no jornal interno da empresa a realização do trabalho desenvolvido. Também se procurou, a cada semana, colocar informações nos murais centrais da empresa, com dicas aos funcionários para melhor efetivar o relacionamento com as pessoas com deficiência. Foi realizada uma avaliação junto com o setor de segurança do trabalho, avaliando e redimensionando os postos de trabalho, assim como a própria infraestrutura da

organização, como alarmes sonoros nos elevadores de carga, sinalizações em braile, rampas, banheiros e demais adaptações, gerando maior acessibilidade as pessoas com deficiência.

Em relação a essas modificações, foi somente após o trabalho da assessoria que algumas solicitações começaram a ser efetivadas. Primeiramente, foi preciso redimensionar a visão da empresa como um todo, desde sua gestão até seu quadro funcional, o que não foi um trabalho fácil; prevalecia a ideia dos investimentos necessários ao processo como gasto e não algo que pudesse dar retorno e qualidade. Através dos resultados do trabalho realizado, foi possível sensibilizar os diretores para a realização da inclusão, o que resultou em novos olhares frente ao processo por parte da gestão, descobrindo nas diferenças, enquanto característica humana, o potencial para vantagem competitiva e não a visualização de incapacidade.

A empresa alegava também que tinha dificuldade em incluir, devido a baixa escolaridade e qualificação das pessoas com deficiência, optando em alguns momentos pela criação de vagas fora do quadro, ou seja, eram criadas vagas em determinados lugares específicos para incluir pessoas com algum tipo de deficiência, incluindo e aumentando o número diante da cota. Porém, através da assessoria, foi possível discutir a viabilidade de tal ação, pois - desde que haja por parte da organização o verdadeiro desejo em realizar o processo. Há muitos postos de trabalhos que, muitas vezes, nem sequer a empresa cogita a hipótese de colocar uma pessoa com deficiência, achando que não seria produtivo, o que poderia ser vinculado ao próprio preconceito instituído na organização.

Ao finalizar a assessoria, foi destacada a importância da organização estruturar seu programa de inclusão, pois sendo uma empresa conceituada no mercado interno e externo, com um número de colaboradores bem significativo, é viável que se consolide uma atitude cada vez mais preocupada com o capital humano, agregando valor para organização. Com o término das atividades, foi notável a relevância do trabalho realizado, possibilitando novos olhares por parte dos colaboradores em relação ao processo de inclusão de trabalhadores com deficiência na empresa. Mesmo, ainda ocorrendo certo receio por parte de alguns funcionários, favorecendo a construção de uma nova imagem inclusiva, o que trouxe benefícios para empresa, os quais acabam por refletir na sociedade.

### 5.3 Psicologia e Pesquisa: Considerações frente ao processo inclusivo

Algumas considerações em relação ao trabalho desenvolvido na empresa tornam-se importantes, partindo de um olhar psicológico frente à inclusão. Enquanto psicóloga inserida na empresa para realizar a assessoria solicitada, alguns aspectos merecem ser destacados.

Em primeiro lugar, é importante mencionar que a empresa já contava com duas psicólogas inseridas na empresa e uma estudante de Psicologia, que também fazia parte do quadro funcional no momento em que a assessoria foi solicitada. As profissionais estavam ligadas ao setor de Gestão de Pessoas da empresa, realização de processos seletivos e atendimentos aos funcionários, quando necessário. Já a estudante de Psicologia estava inserida no setor de Departamento de Pessoal e RH. Assim, a Psicologia estava bem presente na organização. Contudo, no que se refere ao processo inclusivo, haviam questões a serem discutidas e melhor compreendidas para que a inclusão pudesse ser realizada de forma mais tranquila e efetiva. As profissionais se envolviam com diversas atividades e não havia na empresa uma pessoa que respondesse pela inclusão das pessoas com deficiência ou um programa específico de inclusão.

É importante ressaltar que a empresa sempre foi muito atenciosa para com o trabalho realizado, mostrando-se sempre disposta a ajudar, de modo que sempre que algo era solicitado, se era prontamente atendido. A percepção, enquanto psicóloga, da presença na empresa, mesmo com a existência de outras profissionais da mesma área, foi fator decisivo para a credibilidade do trabalho desenvolvido, podendo ser enfatizado na fala de uma das psicólogas da empresa: *“que bom que podemos ter uma psicóloga para nos ajudar, uma pessoa já formada, mestranda na área de inclusão, bem o que estamos precisando.”* Tal declaração confirma a confiança depositada e, de certo modo, a ‘resolução’ que se poderia trazer para o estabelecimento do processo inclusivo na empresa. Era como se fosse possível apresentar uma solução rápida para um ‘problema’ que, principalmente o setor de RH, enfrentava com o recrutamento, seleção e retenção dos profissionais com algum tipo de deficiência.

Diante desses aspectos e com a confiança estabelecida com a empresa, a primeira dificuldade encontrada esteve baseada no fato de demonstrar para a organização que não havia uma ‘receita’ que, ao ser desenvolvida, gerasse a inclusão de forma sólida na empresa. Era necessário o trabalho e envolvimento de toda a empresa, começando pelos gestores, como forma de desmitificar a ideia de que as pessoas com deficiência não agregam valor à organização, remodelando a ideia de contratar somente para cumprimento da legislação. Era

preciso entender a inclusão visualizando capacidades e habilidades que, em conjunto, acarretam vantagem competitiva para empresa diante do mercado, gerando produtividade e qualidade, duas questões altamente enfatizadas na organização em questão.

Partindo desse ponto, do conhecimento da situação da empresa diante da inclusão de pessoas com deficiência no momento da assessoria é que foram delineadas as atividades desenvolvidas no referente período. Com um olhar profissional de quem não faz parte da organização, mas está ali para ajudar em determinada situação, foi possível verificar algumas questões presentes no início do trabalho.

Na visita inicial, para conhecimento da parte interna e o funcionamento da empresa, foi possível evidenciar que as pessoas com algum tipo de deficiência estavam incluídas em setores diferenciados, porém não havia nenhuma pessoa com deficiência trabalhando no setor de gestão. Observou-se que, em quadros profissionais mais elevados, com maior escolaridade, não havia e nem existia a possibilidade, pelo menos naquele momento, de incluir alguma pessoa com deficiência, fosse como telefonista, recepcionista ou outra função. A acessibilidade nesses setores da empresa também não era adequada, pois havia muitas escadas, o que muitas vezes dificultava o acesso por parte dos funcionários.

O setor de RH, no início, também parecia desacreditado na possibilidade de realizar a inclusão com uma visão mais efetiva. O setor tinha que contratar, mas às vezes eles mesmos não acreditavam no potencial das pessoas com alguma deficiência. Por isso, esse foi um dos fatores que levou a incluí-los no trabalho realizado pela assessoria na organização.

Alguns limites estiveram presentes no decorrer do trabalho como, por exemplo, a resistência encontrada em alguns profissionais frente ao processo inclusivo, de modo que a Psicologia pôde contribuir através do trabalho realizado para a sensibilização dos funcionários, proporcionando o entendimento diante de questões relacionadas à inclusão e que eram vistas como impedimento para que o processo de inclusão se estabelecesse no interior da organização.

As expectativas eram grandes em relação às atividades que seriam realizadas e, com a sua finalização, conjuntamente com as avaliações que eram realizadas ao término de cada capacitação, foi notável como as expectativas em relação ao trabalho foram superadas com a realização de um trabalho que teve como objetivo envolver toda a organização. O trabalho desenvolvido pode ter ajudado a construir uma quebra de paradigmas, uma mudança de percepção. Como efeito da realização do trabalho, a empresa passou a perceber que as mudanças realizadas por ela mesma, através das atitudes diferenciadas de e para com seus



colaboradores frente à inclusão, favorece decisivamente a convivência com as pessoas com deficiência no interior da organização.

## 6 A INVESTIGAÇÃO DAS PRÁTICAS DOS PSICÓLOGOS

A realização de uma pesquisa científica tem início a partir do conhecimento e estruturação da teoria referente ao tema central do estudo, a elaboração do problema de pesquisa e a construção dos objetivos, contando ainda, de acordo com Gil (2002), com a capacidade de investigação do pesquisador, delineando de forma clara a metodologia utilizada no estudo.

Desta forma, o papel da pesquisa científica é evidenciado, como aponta Gil (2002), como o meio que possibilita encontrar respostas para problemas, fazendo uso de procedimentos científicos. A pesquisa científica, como afirma o autor “é um processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico” (GIL, 2002, p.42). A contribuição de Muchinsky (2004), nesse aspecto, é válida no tocante a esse ponto, pois o autor acrescenta que a pesquisa propicia que o conhecimento seja produzido e compreendido.

Tendo esses aspectos como base para elaboração da pesquisa, o presente estudo foi realizado em seis organizações do ramo calçadista localizadas nas regiões do Vale do Sinos e Vale do Paranhana, possuindo mais de cem funcionários – como indica a exigência legal - em seu quadro funcional e que possuem psicólogos como colaboradores da empresa, majoritariamente ligados ao RH, pois através do contato com esses profissionais procura-se responder ao problema de pesquisa proposto nesse estudo, o qual está definido como: *quais as práticas dos psicólogos frente aos processos de inclusão de pessoas com deficiências nas organizações?*

Diante desse problema de pesquisa, observa-se que o presente estudo apresenta-se, de acordo com Gil (2002), como uma pesquisa aplicada do ponto de vista de sua natureza e de caráter qualitativo, quando relacionado ao problema de pesquisa. Segundo Lakatos e Marconi (2005), a pesquisa aplicada é caracterizada por seu interesse prático, ou seja, os resultados são aplicados ou utilizados na solução ou explicação de problemas que ocorrem na realidade.

Do ponto de vista do caráter qualitativo, segundo Creswell (2007), a pesquisa emprega diferentes alegações de conhecimento, estratégias de investigação e métodos de coleta e análise de dados. Os processos qualitativos se baseiam em dados de texto e imagem, têm passos únicos na análise de dados e usam estratégias diversas de investigação. Muschinsk (2004) acrescenta que a essência da pesquisa qualitativa consiste em reconhecer as várias maneiras pelas quais se pode compreender um fenômeno, de modo que o investigador desempenha um papel ativo ao interagir com os sujeitos foco de seu estudo.

Complementando, Chizzotti (2008, p. 79) afirma que a abordagem qualitativa está baseada na ideia de que existe uma relação dinâmica entre o mundo real e o indivíduo. Como ele mesmo destaca, “uma interdependência viva entre o sujeito e o objeto, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito”. Desse modo, o autor explica que o conhecimento não se reduz a um índice de resultados isolados, unidos por uma teoria explicativa, pois o indivíduo-observador faz parte do processo de conhecimento e interpreta os fenômenos, concedendo a esses um significado. Visualizando dessa maneira, o objeto não é visto como um dado estático e neutro, pois está rodeado de significados e relações que os indivíduos criam com suas próprias atitudes.

Rey (2005, p. 29) contribui, afirmando que a epistemologia qualitativa “é um esforço na busca de formas diferentes de produção de conhecimento em psicologia que permitam a criação teórica acerca da realidade plurideterminada, diferenciada, irregular, interativa e histórica, que representa a subjetividade humana”.

Sendo uma pesquisa qualitativa, os objetivos propostos no estudo apresentam-se como pesquisa descritiva. Nesse sentido, a pesquisa descritiva é utilizada, conforme Gil (2002), principalmente por pesquisadores sociais, preocupados com a atuação prática, como psicólogos, assistentes sociais, sociólogos e pedagogos. Para o autor, assim como para Apolinário (2006), a pesquisa descritiva tem por objetivo a descrição das características de determinado público ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis, obtendo as informações do que existe, a fim de poder descrever e interpretar a realidade, sem nela interferir.

Como instrumento para a coleta de dados, utilizou-se a entrevista, que Chizzotti (2008) considera como procedimento mais usual no campo de trabalho em pesquisa qualitativa, pois através dela o pesquisador procura obter informações contidas na fala dos atores sociais, de modo que, neste estudo, os atores se fazem presente pelos profissionais de Psicologia entrevistados. O autor ressalta que a entrevista não é uma conversa neutra, devido ser o meio de coleta de dados, os quais são descritos pelos atores, enquanto sujeitos-objeto do estudo, que estão vivenciando em uma determinada realidade que está sendo focalizada.

Neste sentido, torna-se importante referir à afirmação de Bogdan (2003), o qual afirma que a entrevista, enquanto forma de coleta de dados, oferece ao pesquisador uma amplitude de temas considerável, permitindo levantar uma série de tópicos e oferece ao sujeito a oportunidade de moldar o seu conteúdo. No presente estudo, foi utilizada uma entrevista semiestruturada realizada com os psicólogos inseridos nas organizações pesquisadas (APÊNDICE 1). Entende-se por entrevista semiestruturada, como salienta

Chizzotti (2008), a soma de questões abertas, na qual o informante aborda livremente o tema proposto e questões previamente formuladas.

Rey (2005) contribui afirmando que a entrevista em pesquisas qualitativas tem o objetivo de converter-se em um diálogo, sendo que, no decorrer de seu curso, as informações aparecem no momento em que o indivíduo as experimenta em seu mundo real.

Para alcançar o objetivo central desse estudo e realizar as entrevistas com os profissionais de Psicologia, inicialmente foi necessário eleger uma listagem de empresas do setor calçadista no Rio Grande do Sul (RS), escolhidas pela importância econômica do segmento, possibilitando o desenvolvimento das cidades que constituem a região, além da consideração da localização da própria universidade, atendendo a sua vocação comunitária. A lista que serviu de referência para a pesquisa foi disponibilizada pela ACI-NH/RS, apresentando 276 empresas associadas e não associadas na ACI, que compreendem o Vale do Sinos, Vale do Paranhana e Vale do Cai. Dessas 276 empresas, 76 possuíam 100 ou mais funcionários. Porém, entrando em contato com as empresas, somente 10 possuíam psicólogos inseridos na organização. Dessas dez empresas, que seriam o foco do presente estudo, somente seis mostraram-se disponíveis para contribuir com a pesquisa, tornando-se, então, o número final de profissionais participantes. É importante salientar que a região do Vale do Cai não faz parte da pesquisa por não possuir empresa com mais de cem funcionários com psicólogo inserido no quadro funcional, público-alvo desse estudo.

Os primeiros contatos foram realizados via telefone, buscando a informação da existência de psicólogos nas empresas. Posteriormente, obtendo o número de participantes, foi feito novo contato, dessa vez com o psicólogo da empresa (sujeito desse estudo), destacando o objetivo da pesquisa, verificando a melhor maneira de proceder a pesquisa, como o dia da entrevista, melhor horário para realizá-la e o local. Após, foram realizadas as entrevistas, com a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE 2) por parte dos participantes e pesquisador, o qual foi assinado em duas vias, ficando uma via com o pesquisador e outra com o participante. As entrevistas foram realizadas em dezembro de 2009 nas empresas participantes.

As entrevistas foram realizadas individualmente e gravadas com a permissão dos participantes, sendo posteriormente transcritas para possibilitar a análise dos dados coletados. Foi utilizado um gravador digital e as gravações encontram-se em forma de arquivo, ficando esses sob o cuidado da pesquisadora por cinco anos, a contar do término dessa pesquisa. Em nenhum momento, será mencionada a identidade das empresas e dos profissionais envolvidos por questões éticas, mencionadas no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. O modelo

de entrevista foi validado por três profissionais especialistas na área de inclusão de pessoas com deficiências nas empresas, metodologia e relações humanas, buscando, dessa forma, uma maior credibilidade e fidedignidade dos resultados.

Após a coleta dos dados, conforme Lakatos e Marconi (2005), a fase seguinte tem como base a análise e interpretação dos dados, de modo que, mesmo sendo diferentes, em sua ação, aparecem em conjunto, pois estão interligados. A análise permite a organização dos resultados, gerando as respostas para o problema em questão. A interpretação consiste em encontrar o sentido mais significativo e amplo das respostas, utilizando bases fundamentais do conhecimento acumuladas no decorrer do estudo.

Para analisar os dados fez-se uso do conceito de Yin (2005, p. 135), que define esse processo da pesquisa como a etapa em que “consiste em examinar, categorizar e classificar os dados obtidos com o estudo”. Minayo (2000) contribui, afirmando que a análise temática dos dados obtidos consiste em descobrir os núcleos de sentido que compõem uma comunicação, cuja presença ou frequência signifiquem alguma coisa para o objetivo analítico visado, ou seja, os dados foram categorizados para que fosse possível, a partir das categorias, uma melhor visualização dos resultados.

As categorias, de acordo com Gil (2002), referem-se à classe, o grupo ou o tipo em uma série classificada. Conforme o autor, para a estruturação das categorias, deve-se ter muita atenção, observando certos princípios de classificação, pois as respostas dos sujeitos podem ser as mais variadas possíveis, de acordo com a percepção e subjetividade de cada indivíduo.

Levando em consideração essa observação e para que os dados pudessem ser categorizados com maior credibilidade e fidedignidade, fez-se uso do processo de análise proposto por Bardin (2004, p. 111), que afirma que “a categorização é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento, com os critérios previamente definidos”. Desse modo, as categorias são vistas como classes, que agrupam alguns elementos, elementos esses encontrados nos discursos dos sujeitos e que se unem pela razão de possuírem fatores em comum. Utilizando-se de Bardin (2004) para categorizar os dados da pesquisa, compreende-se que classificar dados em categorias impõe à investigação reunir o que cada um deles têm em comum com os outros, sendo que o que vai gerar esse agrupamento é o fator comum entre os mesmos. A categorização está fundamentada em duas fases, com caráter estruturalista, estando à primeira direcionada à fase de isolamento dos elementos e a segunda em classificar, ou seja, dividir os elementos e realizar esse processo de ir estruturando, colocando em organização as ideias, as mensagens encontradas como resultado.

Apolinário (2006) ressalta que a ideia central da categorização consiste em identificar essas categorias, as relações existentes entre os dados coletados, procurando compreender os resultados a partir da interpretação e até mesmo a ligação realizada com a teoria. Isso acontece muito, de acordo com o autor, em pesquisas qualitativas, as quais geram uma grande fonte de informações que necessitam ser organizadas.

Desta forma, Rey (2005) pontua que o estudo de determinantes qualitativos na psicologia é definido pela busca e explicação de acontecimentos que não são acessíveis a experiência, os quais existem em inter-relações complexas e dinâmicas que, para serem compreendidas, exigem o seu estudo integral.

### **6.1 Conhecendo o universo da pesquisa: o setor calçadista**

O setor calçadista foi o primeiro segmento a ganhar força e se estabelecer na cidade de Novo Hamburgo, no Rio Grande do Sul (RS), pelos imigrantes alemães que encontraram nessa região a matéria-prima para realizar a fabricação de calçados. No início da produção, eram fabricados sob medida, encomendados pelos primeiros clientes e ainda não havia lojas para realizar vendas dos calçados produzidos por eles (SCHEMES, 2005).

O Estado do Rio Grande do Sul é um dos principais centros calçadistas do País, com intensa produção de calçados e artigos de couro, além de componentes e maquinário. Apesar da existência de unidades produtivas em vários municípios, de acordo com a Fundação de Economia e Estatística - FEE (2007), o Rio Grande do Sul concentra seus principais pólos calçadistas em cidades localizadas no Vale do Rio do Sinos, Vale do Paranhana, Vale do Taquari e Serra Gaúcha. Esse aspecto está relacionado ao fato da chegada, no século XIX, dos primeiros imigrantes alemães, aproximadamente em 1825, e italianos, por volta de 1890, os quais se instalaram nestes Vales, trazendo consigo o conhecimento do processamento do couro. No início do século XX já havia indústrias completas atuando na região, vendendo calçados para todo o Brasil e alguns países vizinhos. Com o crescimento da produção, era necessário investir em maquinário, o que ocorreu a partir da Primeira Guerra Mundial, agilizando, desse modo, os pedidos, possibilitando maior rapidez na efetivação do calçado. As primeiras máquinas, de acordo com o mesmo autor, foram importadas da Alemanha, mas com a economia no período da Guerra sofrendo pressões, logo as máquinas foram substituídas por fabricantes norte-americanos.

De acordo com a Abicalçados (2004), a primeira grande exportação brasileira ocorreu em 1968, através de uma grande produção de sandálias, de fabricação da empresa

Strassburger, para os Estados Unidos. Mas a entrada efetiva no mercado internacional, segundo Fensterseifer *et al.* (1995), aconteceu após 1970, sendo que, em termos regionais, a industrialização do setor calçadista se estabeleceu na região Sul e na grande São Paulo, de modo que, na atualidade as maiores exportações partem do Rio Grande do Sul, perfazendo aproximadamente 74% dessas.

No Brasil, a indústria de calçados é um setor importante da economia por seu volume de produção, como pontua Navarro (2006), por sua expressiva participação no setor de exportação e pela fonte de emprego. Como afirma Gorini e Siqueira (1999), o ramo calçadista emprega, de forma direta, aproximadamente trezentas mil pessoas. Deste total, afirma-se que cerca de cento e trinta e sete mil estão empregados nos Estado do Rio Grande do Sul. De forma indireta, emprega um milhão de pessoas, tendo como característica principal, na indústria, a mão-de-obra qualificada e intensiva.

A atividade do ramo do calçado, na década de 90, acompanhou outros setores da economia e passou por mudanças significativas, que afetaram não somente as condições, mas também as relações de trabalho. Navarro (2006) ressalta que os principais pólos produtores de calçados no Brasil estão localizados nos Estados da Bahia, Paraíba, Ceará, Minas Gerais, Santa Catarina, São Paulo e Rio Grande do Sul, destacando esse último e, mais especificamente, a região do Vale do Sinos, como o maior polo produtor de calçados femininos de couro, tanto para o setor interno como para o mercado externo.

A partir desta década, a globalização dos mercados mundiais e a intensificação da concorrência nos mercados interno e externo acabaram por gerar um impulso no processo de reestruturação produtiva no setor calçadista. No setor de calçados de couro, esse processo ocorreu com mais um empurrão, com o avanço da tecnologia, com novas formas de organização e gestão do trabalho (NAVARO, 2006). A autora destaca, ainda, que as empresas do setor de calçados, com o objetivo de aumentar a competitividade de seus produtos, implementaram mudanças nos processos produtivos, os quais visavam a redução dos custos de produção, a melhoria da qualidade do produto e o aumento da produtividade. Essas mudanças resultaram na redução de postos de trabalho nas fábricas, no desemprego, na intensificação do ritmo de trabalho, no aumento das horas de trabalho e do trabalho terceirizado, pois com o surgimento de máquinas cada vez mais eficazes para produção, a mão-de-obra algumas vezes era dispensada. Grandes fábricas diminuíram seu quadro funcional e passaram a terceirizar seus serviços, no qual o calçado é estruturado a partir do trabalho conjunto de outras empresas que prestam seus serviços. Por exemplo, são terceirizados o fabricante da palmilha, do solado, do salto, diminuindo, de certo modo, os

custos da empresa, produzindo com maior rapidez sem perder a qualidade, característica essa essencial no setor calçadista.

Segundo dados de 2007 da Fundação de Economia e Estatística (FEE), o Estado gaúcho tem cerca de 2 700 empresas de calçados e grande parte das exportações brasileiras do setor são realizadas pelo Rio Grande do Sul, gerando uma receita significativa para o setor.

## **6.2 A região: O Vale do Rio do Sinos, Vale do Paranhana**

O Vale do Sinos, de acordo com a Fundação de Economia e Estatística (2007) e o Conselho Regional de Desenvolvimento do Vale do Rio do Sinos, recebeu esse nome devido ao próprio Rio do Sinos que, através do espaço que ocupa, numa área de 1.398,5 km<sup>2</sup>, forma um extenso e fértil vale. A região pertence atualmente à região Metropolitana de Porto Alegre, sendo conhecida de forma abreviada como Vale do Sinos. Sua população é formada, principalmente, por descendentes de imigrantes alemães.

A região, segundo o IBGE (2007), é constituída por quatorze municípios, sendo eles: Araricá, Campo Bom, Canoas, Dois Irmãos, Estância Velha, Esteio, Ivoti, Nova Hartz, Nova Santa Rita, Novo Hamburgo, Portão, São Leopoldo, Sapiranga e Sapucaia do Sul.

Sua população, de acordo com o IBGE (2007), é de 1.273.582 habitantes, correspondendo a 12% da população do Estado do Rio Grande do Sul. A cidade com maior número de pessoas na região é Canoas, contando com 326.458 habitantes, seguida de Novo Hamburgo, com aproximadamente 253.067 e São Leopoldo com seu número de habitantes em torno de 207.721, sendo o centro da produção de calçados, exportando para mais de 100 países, possuindo, de acordo com a Fundação de Economia e Estatística – FEE (2007), um PIB *per capita* de R\$ 19.922,00.

A região do Vale do Sinos também é conhecida pelo alto nível de alfabetização, pois todos os municípios tem índice de alfabetização maior que 90 %, sendo Novo Hamburgo a cidade com o índice mais elevado, chegando a 98 %. A expectativa de vida, ao nascer, é de aproximadamente 71,76 anos de idade, de acordo com a Fundação de Economia e Estatística (2008).

Em relação ao número de pessoas com deficiência, de acordo com o Censo de 2000, a região do Vale do Sinos possui 156.601 pessoas com algum tipo de deficiência, as quais somam a população total da região, como já foi mencionado (IBGE, 2000).

O Vale do Paranhana tem uma população, de acordo com a Fundação Econômica e Estatística (2008) de aproximadamente 201.612 habitantes, em uma área de 1.734, 6 km<sup>2</sup>,



possuindo um PIB *per capita* de R\$ 11. 242 no ano de 2007. Sua taxa de analfabetismo é de 6,34% e a expectativa de vida supera a região do Vale do Sinos com 73, 23 anos.

O Vale do Paranhana está constituído, segundo o IBGE (2007), pelas cidades de Igrejinha, Lindolfo Collor, Morro Reuter, Parobé, Presidente Lucena, Riozinho, Rolante, Santa Maria do Herval, Taquara, Igrejinha e Três Coroas.

Assim como na região do Vale do Sinos, o Vale do Paranhana, segundo a Fundação de Economia e Estatística (2008), também possui forte influência da cultura alemã, devido aos imigrantes que chegaram nessa região na primeira metade do século XIX. Nas cidades como Riozinho e Rolante também houve a imigração italiana, as quais se dedicaram ao cultivo das uvas e fabricação do vinho.

A sustentação da economia da região é consolidada pela forte influência do setor de calçados, o que gera desenvolvimento para região, sendo fortemente conhecida no Brasil e no exterior pelos calçados femininos, apresentando potencial para lançamento de moda e tendências no setor, além de alto valor agregado. Conta com aproximadamente mais de 150 fábricas, que produzem 45 milhões de pares por ano. Além de também possuir fábricas de componentes para calçados, apresenta uma rede de ateliês que oferece suporte às fábricas maiores (ABICALÇADOS, 2004).

A região também possui destaque significativo no setor moveleiro, no ramo de bebidas como cerveja e vinho, na agricultura do arroz e hortifrutigranjeiros, além do setor calçadista (FEE, 2008).

Outro dado relevante em relação à região do Vale do Paranhana está relacionado ao número de pessoas com deficiência, as quais fazem parte da população desta região, perfazendo um total de 25 998 pessoas que possuem algum tipo de deficiência, de acordo com o Censo de 2000 (IBGE, 2000).

### **6.3 As empresas e os sujeitos da pesquisa**

As empresas participantes na pesquisa estão localizadas no Vale do Sinos e Vale do Paranhana, possuindo mais de 100 colaboradores em seu quadro funcional, algumas delas com mais de 1000 funcionários. As entrevistas foram realizadas em dezembro de 2009, no local de trabalho das profissionais, ou seja, nas empresas onde as mesmas trabalham.

Os sujeitos participantes da pesquisa são seis psicólogas, todas elas registradas no Conselho Regional de Psicologia - CRP, vinculadas ao Conselho Federal de Psicologia – CFP, formadas em Psicologia no período que compreende o ano de 1989 a 2009. Uma delas

está na empresa a dez anos; duas psicólogas fazem parte do quadro funcional da empresa há sete anos; outra profissional encontra-se na empresa há quatro anos; uma psicóloga está trabalhando na organização há três anos e a outra psicóloga trabalha a dois anos na empresa, atuando principalmente junto ao setor de Recursos Humanos e Segurança do Trabalho.

## **7 CONHECENDO A PRÁTICA DOS PSICÓLOGOS**

A seguir é apresentado o curso do processo desenvolvido minuciosamente para a análise e discussão dos dados da presente pesquisa. Para que esse aspecto de extrema importância fosse possível de maneira coesa e com sua respectiva validade e credibilidade, deu-se início a categorização dos dados tendo como foco os objetivos traçados neste estudo.

### **7.1 O processo de categorização: o encontro das práticas dos psicólogos diante do processo inclusivo**

Os dados referentes ao estudo foram analisados por meio de uma análise temática, que, segundo Minayo (2000) está baseada em identificar os centros das respostas cujas presenças e frequência possam ter significado para o objetivo traçado na pesquisa.

Desta forma, as temáticas analisadas nesse trabalho estão fixadas no objetivo da pesquisa, tornando-se resultados das práticas dos psicólogos frente ao processo de inclusão de pessoas com deficiência nas organizações. Essas foram avaliadas a partir dos norteadores teóricos explicitados na revisão da literatura, assim como por categorias empíricas, construídas a partir da coleta e análise dos dados.

Sendo assim, com base nos objetivos desse estudo e nas questões que nortearam o mesmo, foram feitas várias leituras do material coletado, buscando identificar as principais ideias dos entrevistados com base nas perguntas estruturadas no instrumento de coleta de dados obtida nas entrevistas. Conforme Lakatos e Marconi (2005), tal procedimento tem por objetivo conseguir as informações sobre o tema e o problema determinado, buscando identificar as opiniões das pessoas sobre os acontecimentos, o que elas pensam e acreditam perante o foco do estudo em questão.

Para isso, o marco teórico até aqui desenvolvido teve grande influência, na medida em que possibilitou uma minuciosa visualização dos temas relevantes para a análise e discussão dos dados, servindo de sustentação para o entrelaçamento da teoria e prática desenvolvida no percurso da pesquisa. Como bem coloca Flick (2009), o texto não representa apenas um instrumento para documentar os dados e uma base para a interpretação, sendo visto somente como um instrumento epistemológico, mas é também e com grande relevância um instrumento para mediar e comunicar as descobertas e o conhecimento.

Como afirma Creswell (2007), a análise e discussão dos dados qualitativos estão vinculadas ao fato de trabalhar com todo o material obtido no decorrer da pesquisa, sendo que seu desenvolvimento metodológico de análise e interpretação se dá, justamente, com a soma da revisão da literatura e o instrumento utilizado como meio de coleta das informações necessárias para a real configuração e solidificação da pesquisa, possibilitando, como resultado, a coesão na parte textual interpretativa.

Autores como Ludcke e André (1986) destacam que a revisão da literatura fornece a base inicial de conceitos importantes, possibilitando a primeira classificação dos dados. Desta forma, para a consolidação das categorias, é necessário ler e reler o material, gerando uma visão pormenorizada dos pontos significativos, assim como nas várias leituras das entrevistas. Portanto, é necessário ter o cuidado tanto com o conteúdo manifesto quanto do conteúdo latente do material, isto é, é importante que a análise não se restrinja ao que está explícito no material, mas encontre também dados implícitos, dimensões porventura contraditórias e temas sistematicamente sistematizados, o que contribui para uma análise com maior índice de credibilidade e fidedignidade.

Portanto, a primeira fase de análise dos dados consistiu em categorizar os dados obtidos através do instrumento de coleta utilizado nessa pesquisa, a entrevista. Como já foi mencionado anteriormente, foram realizadas seis entrevistas com psicólogas inseridas em organizações que continham em seu quadro funcional mais de cem colaboradores. Buscou-se estruturar as unidades de significado presentes no trabalho, para posteriormente consolidar as categorias e suas subcategorias, a partir da análise das perguntas da entrevista e das palavras centrais das respostas dos sujeitos dessa pesquisa.

A partir de várias leituras do material, foram encontradas 102 unidades de significado, identificando temas e significados relevantes ao estudo aqui proposto. Posteriormente, as unidades de significado com maior representatividade foram agrupadas em quatro categorias e suas subcategorias, que possuem como objetivo auxiliar na compreensão desta pesquisa. Estão apresentadas no quadro 2 abaixo as unidades de significado encontradas na análise das entrevistas realizadas com as psicólogas, sujeitos deste estudo:

Diversidade	Benefício	Testes psicológicos	Gratificação	Buscar	Determinação Legal
Humanização	Dificuldade	Assistência	Modificação da empresa	Oportunidade de trabalho	Psicólogo
Falta de preparo empresa	Conquista	Custo	Visão humana	Adaptação	Acolhimento
Produção	Responsabilidade Social da empresa	Limitação	Preconceito	Esclarecimento	Diferença
Lei de Cotas	Gestão	Prejuízo	Investimento no psicólogo	Satisfação	Desempenho
Funcionários	Sensibilização	Investimento	Neutralidade	Entendimento	Expectativa
Programa inclusão	Auxiliar	Capacidade	Obrigação	Diferente	Contribuições
Deficiência	Experiência nova	Lugar do psicólogo	Relações interpessoais	Avaliação Psicológica	Facilitar
Treinamento	Desenvolvimento	Práticas	Falta de formação psicólogos	Psicologia	Eficiência
Processo de inclusão	Preocupação	Aprimorar	Superproteção	Identificação	Intermediar
Recrutamento	Contato acessível	Participação	Superação	Inclusão	Energia
Pessoa com deficiência	Retenção	Envolvimento	Família	Realização	Solicitação
Barreiras	Infraestrutura	Risco	Suporte	Produtividade	Afeto
RH	Confiança	Ansiedade	Relacionamento humano	Amenizar	Ajustes no processo
Dificuldade encontrar pessoas com deficiência	Sentimentos	Acomodação	Pessoal qualificado	Trabalho	Diferencial do psicólogo
Seleção	Conscientização	Visibilidade	Colaboração	Discriminação	Sociedade
Acompanhamento	Autoestima	Imagem da empresa	Capacidade produtiva	Entrevistas	Cobrança

Quadro 2: Unidades de Significado

Fonte: Elaborado pela Autora

De acordo com o exposto acima, configurou-se as seguintes categorias acompanhadas de suas respectivas subcategorias.

I CATEGORIA	II CATEGORIA	III CATEGORIA	IV CATEGORIA
<i>Contextualizando os termos Deficiência e Inclusão</i>	<i>O Processo Inclusivo</i>  <u>Subcategorias:</u> - O Programa nas Empresas - A Lei de Cotas - A visão da Empresa/Gestão - As Conquistas e Dificuldades	<i>Instrumentos e Intervenções utilizadas pelas Psicólogas</i>  <u>Subcategorias:</u> - Recrutamento e seleção - Treinamento, acompanhamento e capacitação	<i>A contribuição da Psicologia</i>

Quadro 3: Categorias  
 Fonte: Elaborado pela Autora

É importante salientar que, na análise e discussão que segue, a partir da elucidação destas categorias, as psicólogas inseridas nesta pesquisa serão identificadas pela letra E (Entrevistada) com o respectivo algarismo numérico recorrente do número de sua entrevista, mantendo, dessa forma o anonimato das participantes do estudo, preservando suas identidades como bem já mencionado e consta no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE 2).

## 7.2 Tecendo as práticas dos psicólogos

As categorias que seguem concretizam e clarificam os dados obtidos e essenciais na construção do saber diante das práticas dos psicólogos frente ao processo inclusivo de pessoas com deficiência nas organizações, delineando e sustentando a base real do trabalho aqui apresentado.

### 7.2.1 Contextualização dos termos Deficiência e Inclusão

Partindo do objetivo geral desse estudo, que buscou identificar as práticas dos psicólogos frente ao processo inclusivo de pessoas com deficiência nas organizações, torna-se necessário abranger, de forma clara, as conceituações de termos essenciais para a referente pesquisa, que se fixaram como eixo do trabalho desenvolvido: deficiência e inclusão.

Desta forma, nesse momento, é possível responder a um dos objetivos específicos do presente trabalho, que estava baseado na conceituação dos referentes termos pelos psicólogos inseridos nas empresas e que estão vinculados ao processo inclusivo.

Ao serem questionados sobre o que relacionam quando ouviam os termos deficiência e inclusão, a resposta contém conteúdos que revelavam seu posicionamento frente à questão significado e sugeriam seu envolvimento no processo no âmbito organizacional:

Eu acho que o que vem pra mim é uma pessoa que tem uma característica diferente e que ela tem que ser vista não dessa forma, porque eu acho que daí é preconceito... Mas que ela tem uma característica especial que a gente também tem, que a gente, ditos normais, também temos nossas dificuldades e eles têm uma específica deles e precisam de uma ajuda (E1).

Essa questão é pontuada pela psicóloga E1, no sentido de destacar a diferença, pois ela existe, mas ela também soma em sua fala um dizer de igualdade enquanto pessoas, enquanto sujeitos inseridos em uma sociedade.

Um ponto interessante abordado por Vash (1988), que contribui nesse momento para melhor entendimento, remete ao aspecto de que a deficiência primeiramente se consolidou como diferença e diversidade, tomando que ser diverso e diferente é ser desvalorizado socialmente, por conta de um preconceito biologicamente determinado, paradigma esse que, na atualidade, vem sendo quebrado diariamente no interior das empresas.

Amaral (1994) enfatiza que é necessário ter coragem de enxergar o diferente, a deficiência, buscando formas de convivência com a não-afinidade, sem cobrar que o indivíduo se enquadre dentro dos modelos 'vistos' como normais, sem ver na pessoa com deficiência algo que a vitimize ou engrandeça sua condição. É possível resgatar as potencialidades, oferecendo oportunidades de aprendizagem e desempenho da sua capacidade produtiva, compatíveis com suas reais possibilidades, permitindo o acesso desses indivíduos a grandes e significativas experiências.

A ideia de que, de alguma forma, todos os indivíduos, com ou sem deficiência, possuem suas limitações, tornando cada ser humano único com suas particularidades que, quando estimuladas, geram o crescimento do indivíduo, está presente na resposta da entrevistada ao afirmar que:

Eu acho que todos nós temos deficiências, todo ser humano tem deficiências. O ser humano não é perfeito. Eu acredito que a deficiência por si só não minimiza as pessoas. Eu acho que um deficiente auditivo consegue aguçar os outros sentidos dele e consegue ter uma vida normal, assim como outras deficiências. Eles conseguem ter

uma outra visão do mundo mesmo com as suas deficiências. A deficiência para mim não é uma coisa que soa de forma negativa, eu acho que a deficiência é uma coisa que pode ser... Eu sempre gosto de pensar o lado positivo. Ao lado da deficiência tem coisas que a gente pode aprimorar, que a gente pode desenvolver, então ela me remete a alguma coisa de desenvolvimento. A gente pode desenvolver outras áreas que a gente tem a deficiência ou é deficiente, a gente consegue aguçá-las outros sentidos (E4).

Neste sentido, as psicólogas inseridas na pesquisa demonstram visualizar nas pessoas com deficiência sujeitos com suas capacidades, como qualquer ser humano, com limitações que qualquer indivíduo pode ter ou vir a ter, não parecendo uma visão de igualdade, não enxergando a deficiência; pelo contrário, a deficiência está presente mas, antes disso, elas conseguem ver a pessoa que está nesse lugar.

No tocante a esse ponto, as palavras de autores como Miziara e Azevedo (2006) e Cerignoni e Rodrigues (2005) vêm ao encontro dessas colocações, destacando que o termo pessoa com deficiência, possivelmente, não engloba todos os aspectos médicos e sociais que envolvem o tema, mas o mais importante é que as pessoas sejam vistas e tratadas sem nenhum tipo de preconceito. Sabe-se que até há pouco tempo atrás as pessoas recebiam denominações como aleijado, excepcional, deformado, incapaz e inválido. Na atualidade, estão em uso alguns termos como pessoa portadora de deficiência, mas já existe um movimento das pessoas para que essas pessoas sejam chamadas pessoas com deficiência, destacando que, antes de possuírem algum tipo de deficiência, sejam vistos como pessoas.

Em relação à terminologia utilizada para as pessoas que possuem alguma deficiência, chamou atenção a colocação de E3, que traz em sua resposta um termo pouco utilizado, mas que encontra referência nas palavras de Ribas (1983, 2007). Primeiramente, apresenta-se a resposta da psicóloga, para posteriormente fazer a relação com o autor acima mencionado.

Sempre usava esse termo, deficiências e tal... Necessidades especiais... Acho muito ruim. E dentro das muitas palestras que eu assisti, eu te falei até que a semana passada eu ouvi esse termo de novo que a gente não deve usar deficiência, que a gente deve usar eficiências, portador de eficiências especiais, e eu acho que esse é o termo correto... Eu não gosto desse termo deficiência. Necessidades especiais é menos ruim, mas eu acho que a gente deve, com o tempo, tentar se habituar a portador de eficiências especiais (E3).

Ribas (1983, 2007) elucida a questão dos termos deficiente e eficiente, os quais se fazem presente na fala identificada acima de E3 a respeito do tema. O autor destaca que mesmo que a Organização das Nações Unidas (ONU) e a Organização Mundial de Saúde (OMS) tenham tentado eliminar a incoerência dos *conceitos* frente às deficiências, a palavra



*deficiente* tem um significado muito forte que, de certa maneira, se opõe à palavra *eficiente*. Para o autor, a ideia remete ao aspecto de que ser “deficiente” é não ser capaz, não ser eficaz. Talvez, conhecendo e convivendo com a pessoa, se verifique que ela não é tão deficiente quanto parece, mas até isso vir a ser de conhecimento de todos, os indivíduos com deficiência são visualizados como “não-eficientes”.

Para o autor, em todas as sociedades, a palavra deficiência ganha um valor cultural segundo padrões, regras e normas estabelecidas no centro de suas relações sociais. A questão da deficiência ainda tem uma proximidade grande com a questão da eficiência, advinda do capitalismo, que busca a perfeição e eficácia, características básicas a serem identificadas nos seres humanos e para o estabelecimento das relações psicossociais que venham a se estabelecer, aspectos herdados do taylorismo.

Esses aspectos fazem compreender o ponto de vista de E3, quando aborda a terminologia, pessoas com eficiências especiais. De certo modo, ela desmitifica o rótulo do termo deficiente contrapondo com o termo eficiente, como bem fala Ribas (1983, 2007), identificando nas pessoas suas eficiências e não sua deficiência.

Existe um ponto de análise, aqui também presente, relacionado à forma como as psicólogas relatam a questão da limitação das pessoas com deficiência, pois essas a visualizam como algo que todo ser humano tem ou poderá vir a ter e isso não será visto como incapacidade. Desta forma, busca-se a fala de uma das psicólogas que retrata esse ponto de forma muito objetiva e clara, quando solicitada a verbalizar a ideia, seu conceito diante da palavra deficiência. Destacando: Uma limitação, mas limitação todo mundo tem (E5).

Para autores como Miziara e Azevedo (2006), o termo pessoa com atividade limitada não está intrinsecamente relacionado somente às pessoas com deficiência, mas a todo sujeito que se encontra impossibilitado de executar, de forma independente, as atividades humanas básicas ou tarefas resultantes de sua condição de saúde ou deficiência, de natureza temporária ou permanente.

A contribuição dos autores acima citados vem de encontro com a ideia da psicóloga entrevistada E5, possibilitando ser identificada a relação das ideias dos profissionais envolvidos nas empresas com suas práticas profissionais.

Para Goldfarb (2009), os indivíduos que possuem algum tipo de deficiência não podem ser vistos como incapazes para o trabalho, pois a conceituação de capacidade laboral e deficiência são dois conceitos diferentes, os quais não devem permitir qualquer tipo de confusão no seu entendimento. Para a autora, as limitações advindas de alguma deficiência não devem ser relacionadas com a incapacidade laboral desses sujeitos, pois uma vez

concedida às pessoas com deficiência a chance de trabalho, verificando a aptidão desses indivíduos para o trabalho, é necessário encontrar o ponto de equilíbrio entre o trabalho e a limitação que a pessoa possa apresentar.

É possível identificar, na afirmação abaixo, a subjetividade da psicóloga, como é tocada frente ao tema e a clareza de quem enxerga possibilidades onde podem existir limitações:

Deficiência eu acho que quem coloca é nós mesmos, entendeu... As pessoas eu acho que criam... Claro, tem a deficiência em si, ela está vendo ela ali, mas aquilo não é uma barreira, um empecilho, tu entende. Então acredito que a deficiência... É uma coisa assim... Que tem as limitações... Mas ela se supera, a gente vai superando... (E6).

Uma das psicólogas, E2, trouxe em seu conceito de deficiência a palavra dificuldade, a qual é retratada a seguir:

Tu fala em qualquer deficiência? A palavra solta, dificuldade, mas se tu for pensar em uma pessoa que contenha necessidade especial, pra mim pessoalmente eu tenho muito carinho, em função da minha história, por ter começado na APAE e tal, existe essa identificação (E2).

É notável que os profissionais visualizem as dificuldades presentes, mas conseguem, pelo que se percebe em suas falas, converter as dificuldades em possibilidades, na medida em que enxergam a pessoa como um ser humano, com potencialidades a serem desenvolvidas e não se fixam em características que poderiam remeter à incapacidade.

Nesta linha de pensamento, Ribas (1983) destaca que a deficiência está relacionada a possíveis sequelas que venham a restringir a execução de uma atividade, podendo causar alguma dificuldade. Já a incapacidade diz respeito aos obstáculos encontrados pelas pessoas com deficiência em sua interação com a sociedade.

Outros autores que contribuem nesse sentido são Cerignoni e Rodrigues (2005), os quais salientam que as deficiências não podem ser vistas como incapacidade ou invalidez, sendo que isso às vezes acontece em função da relação entre os indivíduos com deficiência e seu ambiente. Os autores afirmam que isso pode ocorrer quando os indivíduos com deficiência se veem diante de barreiras culturais, sociais ou até mesmo físicas, as quais impedem a sua possibilidade de transitar pelos diferentes sistemas do meio social, sendo que para a maioria dos cidadãos esse acesso é facilitado. Desta forma, a incapacidade é vista pelo

autor como a perda ou redução de oportunidades de participar, interagir com os acontecimentos em igualdade de condições com as demais pessoas que formam a sociedade em que se vive.

Matarazzo (2009) apresenta de forma clara a questão das barreiras encontradas pelas pessoas com deficiência, destacando que a deficiência pode vir a fazer parte da vida de qualquer pessoa em algum momento da vida ou até mesmo vir a conhecer pessoas com algum tipo de deficiência, o que é tocante. A diferença, portanto, não se encontra em ter ou não deficiência, mas como cada um supera as barreiras que inevitavelmente a vida coloca para cada ser humano, sendo esse o movimento que define a sua grandiosidade.

Ao tratar esse tema, fica nítido nas falas dos profissionais em Psicologia o olhar atento que estes possuem frente à deficiência. Um olhar sensibilizado, mas não assistencialista; um olhar de quem acredita que o ser humano é capaz de produzir e enriquecer o ambiente de trabalho.

Amaral (1994) afirma que um dos problemas está vinculado ao fato de que as pessoas venham a enxergar nas pessoas com deficiência somente as limitações que essas podem apresentar. Com isso, deixariam de perceber as potencialidades, generalizando e reduzindo as pessoas às suas deficiências, o que pode gerar impedimento para a pessoa vir a participar de vários espaços de construção social, sendo um deles o universo do trabalho.

Nesse contexto, Freitas e Marques (2009) elucidam um ponto extremamente importante, destacando que, da mesma maneira que as formas de enxergar a deficiência necessitam ser identificadas e trabalhadas, no sentido de oferecer um processo inclusivo satisfatório, outro lado precisa de atenção, ou seja, é necessário analisar as condições e práticas de trabalho que estarão intimamente interligadas com as pessoas com algum tipo de deficiência, garantindo a esses indivíduos a igualdade de oportunidade.

Essas considerações são de grande relevância no momento em que se percebe a presença constante de uma busca pela inclusão que veja além da deficiência, enxergando, antes de tudo, um ser humano com seus direitos de cidadania adquiridos, como qualquer outro indivíduo inserido na sociedade.

Em relação ao tema Inclusão, a visão das psicólogas demonstra a busca da consolidação de um contato mais humano nas organizações, processo esse que engloba o social, desfazendo paradigmas enraizados na sociedade, abrindo caminho para novas possibilidades diante do convívio entre as pessoas, principalmente no que se refere ao meio empresarial.

É possível evidenciar, no discurso de uma das entrevistadas, E6, esse contexto, principalmente no que se refere a uma das questões amplamente abordada por Sasaki (1997), quando este traz a ideia de que na inclusão é a sociedade que precisa se adequar às pessoas com deficiência e não mais como era vivenciado o processo na fase da integração, há tempos atrás.

Sasaki (1997) soma a essa ideia, a fase da exclusão, fase esta vivenciada pelas pessoas com deficiência que, na sua grande maioria, não trabalhavam e, em muitos casos, o fato das pessoas estarem empregadas poderia ser visto como uma exploração que deveria ser condenada por lei. Essas ideias eram resultantes não só da ideologia protecionista para com as pessoas com deficiência, mas também do fato de que a medicina, a tecnologia e as ciências sociais ainda não haviam descoberto as possibilidades laborativas destas pessoas e, por isso, as segregavam.

Segue o discurso que retrata a afirmação de Sasaki:

Assim... Inclusão, a questão de fidelizar, buscar, entendeu... É que nem eu te falei assim... Dar aquela oportunidade, não é a palavra em si, inclusão. A partir do momento que tu abriste a tua porta, tu já estás incluindo, entendeste, tu está dando a chance, tu está querendo aquela pessoa, tu não vai fazer só por fazer, entendeu... Tu não vai contratar somente por contratar. Porque é que nem eu te disse... Assim... Tu corres os preconceitos, os riscos aqui dentro, só que a partir do momento em que a empresa abriu a porta, os outros vão ter que acatar, entendeu... E se adaptar e buscar... (E6).

Cerignoni e Rodrigues (2005) destacam que a inclusão é entendida como um processo de adequação do contexto social às necessidades de todos os seus membros, para que estes, uma vez fazendo parte, possam se desenvolver e exercer plenamente sua cidadania, fato esse que pode ser vinculado às declarações de E3 e E4 como meio de descrever a proximidade da conceituação entre os autores aqui explicitados e os profissionais de Psicologia aqui inseridos, demonstrando os conceitos nos quais estão baseados suas práticas.

Inclusão - De poder trazê-los para um mundo e tornar aquele mundo único, não continuar vendo como deficientes dentro... Um mundo como um todo, então incluído e não ter diferenças e nem discriminação (E3).

Inclusão – participação, envolvimento, trazer para perto, para junto. Como uma prática de recebimento (E4).

Conforme Sasaki (1997), uma sociedade que propõe a inclusão não está somente preocupada em garantir espaços adequados para as pessoas com deficiência. Seu objetivo vai

mais longe, indo ao encontro do fortalecimento das atitudes de aceitação e convívio frente às diferenças de cada indivíduo e da valorização da diversidade humana.

No que tange à questão da diversidade, Bahia (2006) acrescenta que as empresas que estão vivenciando o processo inclusivo têm na diversidade a possibilidade de flexibilizar os processos organizacionais, o que pode contribuir nas constantes mudanças que o meio empresarial atual tem requisitado, pois lidar com a diferença pode estimular a criatividade, possibilitando uma ampla visão da potencialidade humana.

A autora salienta que a prática da diversidade e sua valorização nas organizações contribuem de maneira positiva contra o preconceito e a discriminação. Contribui, ainda, de modo efetivo na consolidação do oferecimento da oportunidade das pessoas com deficiência ingressarem no mercado de trabalho e, dessa forma, terem a chance de, através de seu trabalho, contribuir com a empresa na qual estão incluídos, incrementando, de acordo com a autora, a diversidade nas organizações.

Dentro dessa perspectiva, a conceituação de uma das respondentes, E5, frente à inclusão, se iguala ao pensamento da referendada autora acima citada, quando esta faz a seguinte conceituação: Inclusão – Oportunidade (E5).

Nessa mesma, linha a Febraban (2006) também ressalta a questão da oportunidade às pessoas com deficiência, quando afirma que a inclusão tem como ideal gerar oportunidade igual para todos os indivíduos e que isso venha a contribuir para a autonomia e independência das pessoas com algum tipo de deficiência.

A respeito disso, como bem enfatizado pelos autores Miziara e Azevedo (2006), o Brasil vem caminhando na construção da inclusão das pessoas com deficiência. Já é possível visualizar um progresso nesse sentido, mesmo que às vezes aparentemente lento, pois se identificam atitudes diferenciadas frente à questão que antigamente era visualizada com um olhar assistencialista. Já é possível evidenciar empresas envolvidas com o processo inclusivo, assumindo o compromisso de incluir essas pessoas no mercado de trabalho, assimilando que elas não precisam ter preferência, mas necessitam que sejam retirados os obstáculos que permeiam a sua real colocação no mundo do trabalho, sendo a elas oferecida a oportunidade.

Sobre esses aspectos, é possível explicitar, através de E2, a relação que a entrevistada faz com as dificuldades de um processo lento, vagaroso, mas que ela enquanto profissional da Psicologia, inserida no contexto organizacional e imersa no processo inclusivo, acredita ser possível, o vivenciar de um processo que contribui com a imagem da empresa, mas também com o crescimento profissional e pessoal das pessoas com deficiência.

Eu acho que esperança, de fazer um pouquinho, devagarinho... Mas assim eu já fui muito mais sonhadora, quando a gente é nova.... Hoje eu tenho o pé muito mais no chão, eu sei o quanto é difícil, eu sei que muitas vezes não vai ter, é duro, mas eu percebo que em alguns locais e para algumas pessoas não vai ter, não estão abertas para isso e provavelmente não vão se abrir para isso, mas eu tenho esperança que devagarinho, a gente vai plantando, daqui a pouco a coisa,... Mas eu tenho a plena consciência que é um processo lento, muito lento (E2).

Com um olhar diferente, E1 apresenta, em sua resposta frente à inclusão, um aspecto bem importante e com um significado bem pontual, destacando também as dificuldades presentes no processo inclusivo, sendo uma delas a falta de preparo dos profissionais vinculados às pessoas com deficiência nas organizações, a ausência de suporte para a efetivação da inclusão.

De acordo com E1, existem questões relacionadas a própria forma como a sociedade exclui as pessoas com deficiência. Desse modo, fica difícil a consolidação da inclusão em outros setores como, por exemplo, o trabalho.

Eu acho isso muito difícil, eu estou falando de uma maneira geral... Eu acho que é difícil tu ter profissionais que estão dentro de qualquer ambiente, seja na escola, dentro da empresa, mesmo empresa ou na sociedade pessoas que realmente saibam o que quer dizer esse termo inclusão, por que tu não tens muito preparo isso é uma coisa que está se falando muito, mas ninguém sabe direito como lidar com isso, e aí tu acaba dizendo que tu tens todo... Faz todo o processo de inclusão que a empresa que recebe e tal e no fim das contas tu não tens nada de suporte para isso e não tem uma sustentação para realmente dizer o que é. Então eu acho pelo menos assim, nunca vi nem da realidade que eu conheço de outros colegas que até nas empresas tem e na verdade na prática é bonito no papel e na prática não é feito, né. Então eu acho complicado tu falar em inclusão quando realmente a própria sociedade não faz isso, é uma inclusão de fachada, vamos dizer assim (E1).

Em relação à fala acima, se identifica uma inquietação por parte da psicóloga E1, de certo modo transparecendo um desabafo frente às dificuldades, falta de preparo e suporte, como ela bem retrata. Essa questão é enfatizada por vários autores, tais como Freitas e Marques (2009), Bahia (2006), Cerignoni e Rodrigues (2005), Sasaki (1997), que abordam a questão das dificuldades encontradas no processo de inclusão, como o receio do novo, no que tange a empresa como um todo, desde a gestão até seu quadro funcional completo.

### 7.2.2 O processo inclusivo

As psicólogas participantes da pesquisa possuem proximidade com o processo de inclusão nas organizações em que trabalham e salientam que as deficiências que estão mais

presentes no interior das organizações na qual estão vinculadas é a deficiência auditiva, seguida da deficiência física, existindo, é claro, as demais deficiências no quadro funcional das empresas. As pessoas com deficiência atuam principalmente no setor de produção, em cargos operacionais, como mostram as declarações que seguem das profissionais entrevistadas: Eles se encontram mais na produção (E4).

A maior parte é deficiência auditiva... Os cargos que eles ocupam aparecem assim... As perdas auditivas a maioria delas são na produção (E1).

As pessoas com deficiência auditiva trabalham a maioria na esteira, linha de produção, as que possuem algum outro tipo de deficiência estão mais na parte administrativa, almoxarifado (E6).

Temos com deficiência física... Temos um colaborador com deficiência auditiva que é um excelente colaborador, acho que é uma das pessoas mais animadas da esteira, ele chega e coloca todo mundo para cima... (E3).

Essas questões remetem a alguns questionamentos frente ao fato de que a grande maioria das pessoas com deficiência está incluída nas linhas de produção, pouco presente em setores com maior destaque na empresa. Percebe-se que esse fato ocorre devido a uma das dificuldades encontradas pelas empresas em conseguir pessoas com deficiência qualificadas para o trabalho, com boa escolaridade. O despreparo dos profissionais da própria empresa em lidar e vivenciar experiências novas também dificulta a inclusão, fatos estes que serão analisados daqui para frente, podendo já ser identificados em E2, quando respondeu a questão mais ou menos há quanto tempo a empresa em que trabalha vem realizando o processo inclusivo.

A partir da instauração da lei, a empresa começou o processo, mas é um processo lento, por diversos motivos, pela própria vinda dos profissionais que antes muitas vezes não procuravam o trabalho, pela falta de preparo das empresas para receberem e estarem em contato com um universo da diversidade; o que não é para todos bem visto e vivido, porque cada um tem seus sentimentos e forma de ver e viver as relações e todo um despreparo que eu acho que é de certo modo reflexo do social que a gente vive, de durante muito tempo essas pessoas não terem tido uma oportunidade de trabalho (E2).

Honora e Frizanco (2008) afirmam que, além de ser o cumprimento de uma obrigação legal, a inclusão traz consigo outros fatores. Um deles é o receio do novo por parte da organização e seus funcionários, a sensação de não estar preparado, de não saber o que deve ser feito. Essas inquietações são pertinentes quando se trata do processo inclusivo, pois é

um movimento que aos poucos vem ganhando forma no setor empresarial e não se deve culpabilizar ninguém por esses sentimentos, que devem ser entendidos como parte do processo. Como visto anteriormente e até mesmo salientado por E2, sabe-se que o processo de inclusão nas empresas vem acontecendo de forma lenta, mesmo com a presença da Lei de Cotas, que obriga as empresas a inserir em seu quadro funcional pessoas com deficiência.

De acordo com Correr (2005), o momento atual para analisar a capacidade de inclusão no universo competitivo das organizações é o controverso conceito de ‘empregabilidade’, que carrega junto dúvidas e incertezas frente à “capacidade contributiva” no contexto competitivo, que direciona grande parte das empresas na atualidade. A afirmação retrata as inquietações, dúvidas e incertezas que as empresas estão enfrentando no contexto atual, arraigado na produção e qualidade para gerar fator competitivo no mercado, no qual estão imersas. Com a existência da lei, estão tendo de rever seus próprios conceitos enquanto empregadores e geradores de emprego para todo e qualquer cidadão, garantindo a eles o direito pleno de sua cidadania.

Em relação ao tempo que as empresas aqui presentes vêm realizando a inclusão, isto varia de uma organização para outra. Algumas já apresentam uma estrutura consolidada frente à questão e outras estão no caminho, sendo possível identificar a seguir:

Olha, acho que há quase dez anos, informalmente. Não temos um programa que a gente possa dizer, de inclusão, de que a empresa esteja captando essas pessoas no mercado, isso a gente não faz (E1).

Se nós considerarmos esse tempo como inclusão, poderíamos colocar três anos, mas a ideia agora é fazer um trabalho mais intenso, com estruturação de um programa específico, sabe... Que possa abranger essa questão de forma ampla e, ao mesmo tempo, propiciar um espaço mais humanizado na empresa (E3).

Mais ou menos a partir de 2006, com a estruturação do Programa de Inclusão na empresa (E4).

Com o programa estabelecido desde 2006, mas já antes disso, a gente tinha vários trabalhadores com algumas deficiências trabalhando aqui na empresa, que a partir da lei foram enquadrados na Lei de Cotas como portadores (E5).

Um período certo eu não vou saber te explicar, acho que há uns três anos (E6).

A partir dessas colocações, é possível perceber o quanto as psicólogas inseridas nas empresas estão engajadas em ter ou construir um Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência. Visualizam nessa ferramenta um auxílio na prática inclusiva, bem como uma maneira de contagiar e sensibilizar a empresa, fazendo de sua prática uma possibilidade de



direcionar novos caminhos frente ao tema, mesmo em universos corporativos às vezes tão fechados para essas questões.

Esse aspecto fica evidente nas falas que seguem frente ao significado do Programa de Inclusão nas organizações, sendo que o Programa é coordenado por vários profissionais, cada um com sua função, contribuindo para gerar o melhor resultado. Encontram-se vinculados aos Programas de Inclusão nas Empresas Técnicos em Segurança do Trabalho, Médicos do Trabalho, Fisioterapeutas, Psicólogos, Serviço Social, entre outros, cada um com seu olhar, trabalhando em prol do bem-estar das pessoas com deficiência nas empresas. No discurso de E5, é notável a existência do Programa de Inclusão na organização na qual trabalha, o qual é coordenado por uma fisioterapeuta, com o apoio de outros profissionais, como já citados acima, incluindo no quadro a psicóloga E5.

Sim. Existe um programa, esse programa é coordenado pela fisioterapeuta e tem um suporte do RH, pela medicina e segurança do trabalho com o suporte do RH. As ações da gente sempre são voltadas para o esclarecimento da população interna, do que a gente precisa, porque a gente precisa oferecer as vagas para esses profissionais, para esses trabalhadores. O contato com as entidades que possam... Dizendo que a empresa está aberta, qualquer anúncio que a gente faça em jornal ou coisa assim, sempre a gente ressalta que a empresa está aberta para inclusão dessas pessoas (E5).

A colocação de E5 é extremamente importante no ponto em que salienta o trabalho de sensibilização, realizado a partir do Programa de Inclusão com os colaboradores da empresa, procurando esclarecer os funcionários sobre o objetivo da inclusão e demais questões pertinentes ao processo. Isso possibilita a desmitificação do conceito pré-estabelecido de alguns funcionários e até parte da gestão organizacional, de que as pessoas com deficiência não possuem capacidade produtiva.

Além disso, E5 deixa claro a constante busca por esses profissionais e o quanto o Programa ajuda nesse sentido, possibilitando o contato mais direto e, de certa forma, mais eficaz, diante de entidades que possam vir a colaborar com a inserção de pessoas com alguma deficiência no mercado de trabalho.

Em relação ao Programa de Inclusão nas empresas, a Febraban (2006) afirma que as pessoas com deficiência estão procurando, cada vez mais, espaço no meio empresarial e colocação profissional e, dessa forma, as empresas que possuem o Programa de Inclusão, ou estão caminhando para essa efetivação, tem no Programa o principal incentivo e auxílio para que essas pessoas voltem a fazer parte do mercado de trabalho, enfatizando o potencial e não a deficiência, característica fundamental deste programa, de modo que a contratação de

profissionais com deficiência representa a inserção de um novo funcionário que colabora, produz e é capaz de agregar novos valores. O programa de inclusão ajuda a empresa a superar obstáculos na contratação e colabora com a sensibilização dos funcionários na empresa, proporcionado a capacitação, tanto para as pessoas com deficiência como para a gestão da organização.

E2 apresenta como questão central a Lei de Cotas, destacando que, a partir desta, a empresa teve que buscar alternativas para cumprir o quadro estabelecido. Enquanto profissional da Psicologia, ajudou a elaborar o Programa, mas não participa de forma efetiva, como pode ser evidenciado em sua fala a seguir, contribuindo em outros setores e em atendimentos a casos específicos, relacionados às pessoas com deficiência.

Existe essa questão pela lei assim, pela lei a gente foi buscar, embora como eu te falasse, muitos vieram sem a gente ter ido buscar, aconteceu, mas assim especificamente desenvolvido um trabalho por parte da Psicologia, não; têm do médico do trabalho e da técnica de segurança. Eu ajudei a estruturar o programa, mas assim eles que fazem os controles, que fazem as áudios mais frequentes, que acabam chamando, que encaminham pra fono, eles que tem esses controles, a Psicologia não participa efetivamente, só em atendimentos mais específicos (E2).

No entender de E6, também pode ser presenciada a ligação da construção do Programa vinculado às pessoas com deficiência nas empresas, a partir da lei que instaura a inclusão dessas pessoas no setor empresarial. Porém, se evidencia também outro aspecto bem relevante, o qual está direcionado à visão da gestão frente à importância da elaboração do Programa de Inclusão, visão essa que, de acordo com E6, encontra-se direcionada para a produção, fato esse que será dado maior ênfase quando for abordada a questão das dificuldades encontradas no processo inclusivo, bem como a visão real da gestão e da empresa como um todo, diante da inclusão de pessoas com deficiência no meio corporativo.

É de acordo com a lei, nós temos um número X de funcionários, então tantos teriam de ser... A empresa está tentando cumprir a cota... Não existe esse programa, até pelo que te disse o número é ainda pequeno e também não há uma visibilidade por parte dos gestores em estruturar algo desse tipo. Na empresa é aquilo. Você tem que produzir... Ainda é muito pequeno o movimento por parte das chefias em criar algo do tipo, mas eu considero importante, não só para imagem da empresa como também para socializar as pessoas nas suas inúmeras diferenças (E6).

E1 percebe a ligação efetiva da inclusão com a lei que a sustenta e a preocupação com o cumprimento desta. A inexistência de um programa de inclusão nessa empresa fica

clara na colocação a seguir, que destaca que, à medida que as coisas surgem, vão sendo solucionadas, não existindo um Programa específico. Esse fato é inquietante, na medida em que essa empresa vem incluindo profissionais com deficiência há aproximadamente 10 anos, o que de certa forma remeteria a uma maior agilidade e percepção frente à questão. Porém, ao mesmo tempo, a empresa aqui em foco faz um trabalho bem significativo na comunidade em que está inserida, aspecto esse a ser abordado mais a frente.

Não, não tem... Daí vai ser especificamente para quando surgir na verdade uma situação que a gente tenha que... Aí se analisa a situação e aí toma a ação que for necessária. A gente incluindo essas pessoas com deficiências leves, essas perdas leves auditivas, nós estamos dentro de cota. Procuramos junto a algumas entidades representativas do calçado informações, porque se discute se essa perda auditiva pode ser considerada ou não. Então isso ainda está em discussão, mas considerando eles a gente estaria dentro da cota (E1).

E3 salienta a vontade de estruturar o Programa de Inclusão como meio de proporcionar melhores condições de trabalho para as pessoas com deficiência, o que de certo modo acarreta benefícios para própria empresa, como bem coloca E3.

Precisamos montar algo, nada estruturado até o momento, plano para o próximo ano pela necessidade de melhor adequação do processo de inclusão. Até então não vem sendo feito nenhum trabalho de inclusão específico. Até ouvi o termo de portadores de eficiências especiais em uma palestra que eu fui na APAE e achei bem interessante. Acho que tem que ser trabalhado melhor essa questão, é um projeto para esse ano, a gente precisa parar para pensar como vamos fazer, mas eu acho que tem que ser feito sim, e acho que enriquece muito socialmente o lado social da empresa (E3).

É Interessante salientar aqui, contribuindo para esse entendimento que, no contato realizado com E3, foi percebida de forma muito clara a vontade de trabalhar com a questão da inclusão, seu envolvimento com os funcionários com deficiência, a energia que demonstrava ao destacar o trabalho que estava sendo preparado para o próximo ano.

De encontro a esse desejo em estruturar esse programa na empresa, visualizando o processo de transformação pelo qual a empresa vem passando e com apoio da gestão como destacou E3, faz-se uso das afirmações de Bahia (2006), que sublinha que as organizações que estão percorrendo o caminho da transformação das suas práticas de gestão, estão por elaborar e implementar o Programa de Inclusão, remetem ainda a uma capacidade reflexiva frente à diversidade por parte dos colaboradores da organização.

Dentro dessa perspectiva, são identificadas, nas respostas, questões vinculadas às condições inclusivas nas empresas em que trabalham, de modo que todas elas acrescentam

que ainda há muito a se investir no que diz respeito a esse aspecto, seja na própria infraestrutura da organização como também o investimento e a credibilidade que deve ser concedida às pessoas com deficiência para ingressar e permanecer nas empresas, demonstrando nesse ambiente a sua capacidade produtiva.

Ainda é necessário algumas mudanças, mas hoje a empresa já possui algumas condições, principalmente nos setores de trabalho, mesmo. Esse trabalho é feito pelo pessoal da infraestrutura, com a fisioterapeuta e o setor de segurança do trabalho. No refeitório, possuímos rampas, possuímos funcionários que falam LIBRAS, o que facilita a comunicação com as pessoas com deficiência auditiva, mas claro ainda há muito que se fazer (E5).

Nessa colocação, pode-se evidenciar a importância que as organizações vêm direcionando para o uso da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS, estimulando seus funcionários a aprender e utilizar na comunicação com as pessoas que necessitam. Esse fato, de acordo com E5, permite uma maior integração por meio da comunicação entre os colaboradores.

Nesse sentido, remete-se ao Ministério do Trabalho e Emprego - MTE (2007), no que se refere à importância que deve ser dada à comunicação para, através desse processo, possibilitar a melhor inclusão possível às pessoas com deficiência no sistema organizacional. Deve a empresa, então, oferecer todos os meios para diminuir e até mesmo excluir barreiras que impeçam a perfeita comunicação entre todos os funcionários e, nesse aspecto, se inclui o uso de intérpretes em LIBRAS, escrita em Braille, sinalização em luzes, sons e/ou cores, entre outros.

Mudanças na estrutura física da empresa também são realizadas, como o exemplo da empresa a seguir, identificada por E1.

De estrutura...

Até esqueci de mencionar isso... Para nós ficou tão assim... Ficou tão corriqueiro... Um colega de trabalho nosso, ele é filho de um diretor, por acidente perdeu uma perna, ele usa uma perna mecânica e aí algumas adaptações foram feitas em função dele. Mas se tu viste assim as entradas dos portões todas tem rampa, isso já tinha quando o prédio foi feito há seis anos. Eu tive que fazer algumas adaptações para esse rapaz no início, os banheiros, e mudança de local de trabalho dele... Adaptar uma sala mais ampla, ele tinha uma sala onde ele e a gente precisava subir escadas, a gente então mudou o layout de um setor da empresa para ele poder subir, e ele trabalha na área comercial (E1).

Nas empresas onde E4 e E6 desenvolvem seu trabalho, as condições inclusivas ainda precisam ser melhoradas, de acordo com as próprias profissionais, sendo relatadas nas falas seguintes.

Eu acho que não é uma coisa ainda bem estruturada dentro da empresa, sabe... Eu acho que ainda pode melhorar (E4).

Isso já é mais complicado, sabe... É investimento para empresa e como ainda nossa cota não é tão grande, a gestão não vê tanta necessidade, mas eu acho que precisamos pensar nisso se queremos crescer como empresa, porque é necessário pensar nos funcionários também e como psicóloga, acho que terei de tratar melhor esse assunto com a chefia... Mas acho que é a longo prazo, até porque a questão da Inclusão nas empresas ainda é questionada pelos diretores em algumas situações como exigências de pessoal qualificado, mas que muitas vezes não são encontrados. Não possui nenhuma condição inclusiva do ponto de vista de adaptações físicas, por exemplo... Estamos pensando em estruturar algo, mas ainda nada significativo. Acredito ser importante, porém, é que nem eu te disse... A empresa não tem um número elevado de funcionários e a visão também da gestão, ainda é complicada nesse sentido... (E6).

Quando se lança o olhar em direção às colocações de E6 e E2, destacada a seguir, presencia-se que as condições inclusivas vistas por essas profissionais trazem em seus dizeres um aspecto significativo, quando se está falando em proporcionar condições às pessoas com deficiência no meio de trabalho, contribuindo com sua efetiva inclusão.

Muito pequena, o nosso prédio aqui ele é todo enjambrado, na verdade a gente foi crescendo, é cheio de escadinha, cheio de portinha, o acesso é difícil, por exemplo, para um cadeirante seria bastante difícil incluí-lo, entende? É necessária toda uma reformulação por parte da empresa como um todo, e aí, muitas vezes, é visto por parte da gerência como um investimento que de repente nem dê retorno, o mundo do trabalho é muito objetivo e então se esbarra em questões como essa (E2).

É possível reconhecer em E6 e E2 a questão do investimento em termos de capital, vista por parte da gestão das empresas nas quais estão vinculadas. Isso remete ao próprio capitalismo no fator produção, esquecendo o capital humano, tão requisitado na atualidade, no conhecimento e capacidade do indivíduo, bastando a ele ser concedida a chance de tentar.

A questão do investimento merece ser abordada com a devida atenção, por ser muito importante, pois para o processo inclusivo ser consolidado necessita-se de uma quebra de paradigmas. Nesse caso, muitas vezes, é necessário investir em equipamentos e modificações na estrutura física, como já foi mencionado. Pode-se, então, perceber o trabalho desenvolvido pela Psicologia, no sentido de pensar com a gestão suas concepções, sensibilizando para a

inclusão, pensando o processo como anteriormente tido como custo ou prejuízo, como forma de investimento no ser humano.

Relevante a contribuição de Mantoan (1998) no que se refere à mudança de paradigma frente à inclusão, pois na visão da autora um novo paradigma está nascendo, considerando a diferença como algo pertinente à relação entre os indivíduos. Dessa forma, é possível que cada sujeito com sua singularidade usufrua do bem coletivo.

De acordo com Matarazzo (2009), a questão vista como investimento de capital alegada pelas empresas, como a adaptação de banheiros e a construção de rampas são desculpas por parte dos empresários, pois essas modificações estão previstas em lei e acarretam um custo muito baixo para as empresas.

Contribuindo nesse sentido, Goldfarb (2009) e Bahia (2006) fazem uma relação entre a acessibilidade da pessoa com deficiência no trabalho e as dificuldades nesse ambiente, afirmando que a acessibilidade da empresa está vinculada tanto aos obstáculos arquitetônicos como nas adaptações já mencionadas por Matarazzo (2009) para o integral desenvolvimento do trabalho da pessoa que possui algum tipo de deficiência. A autora entende que a capacidade produtiva das pessoas com deficiência está intimamente vinculada às dificuldades que esses indivíduos encontram ao conviver em sociedade, concluindo que a capacidade do indivíduo aumenta na medida em que as dificuldades diminuem.

E3 apresenta do mesmo modo questões referentes às mudanças e entre elas, mais uma vez, é citada a questão da importância de estruturar um programa de Inclusão, o que se pode relacionar com o que nessa pesquisa já foi discutido e lembrar, como bem enfatiza a Febraban (2006), quando se refere a implementação do Programa nas empresas proporcionando condições inclusivas reais.

Hoje nós não temos muita coisa... Precisamos como já disse estruturar um programa, pensar melhor a questão da inclusão e juntar contribuições da Psicologia para o processo, entendendo as pessoas de forma mais completa e também buscando junto à gerência formas de remodelar aspectos físicos também para melhor receber as pessoas com deficiência (E3).

É interessante quando E3 afirma, em sua resposta, o papel da Psicologia no contexto inclusivo de pessoas com deficiência, remetendo a mais um dos objetivos específicos da pesquisa e importante a leitura que faz da Psicologia, como meio de proporcionar as pessoas um entendimento acerca do ser humano como um todo, o que acarreta em resultados positivos para a organização. A declaração da entrevistada vincula a questão da gestão, para discutir

algumas questões frente a esse aspecto, assim como a Lei de Cotas, a qual fundamenta a inclusão nas empresas, compreendendo-se, de forma mais dinâmica, através de algumas falas das psicólogas que fazem parte deste estudo, o contexto organizacional.

Assim E5 posiciona-se frente à Lei de Cotas e a inclusão no setor corporativo.

Penso que é um projeto muito bacana, que as empresas deveriam aderir, eu lamento que isso seja por obrigação, por Lei. Eu entendo que tem pessoas com deficiência que não querem experimentar o mercado de trabalho, isso é um direito que lhes cabem. Mas aqueles que querem, as empresas deveriam conceder isso, a gente não perde por isso, a gente ganha. Eles contribuem muito para com a humanização dentro de algumas relações dentro das empresas e isso, eu acho que é fundamental para manter a saúde mesmo, dentro dos locais na empresa (E5).

Essa afirmação de E5 apresenta questões importantes vinculadas ao contexto organizacional, presenciando aqui dois aspectos pertinentes à análise e discussão dos dados presentes no quesito empresa. O primeiro deles é o destaque que E5 faz em relação à Lei de Cotas, como um projeto capaz de trazer para a empresa o retorno da humanização da mesma; porém, ao mesmo tempo remete-se ao fato desse acontecimento, da inclusão de pessoas com deficiência ter de ocorrer mediante determinação legal, sendo que, como ela (E5) mesma coloca, é um direito do ser humano o trabalho e cabe a ele querer ou não ingressar no mercado de trabalho. O segundo é a atenção especial que a profissional em Psicologia E5 possui com relação aos ganhos que a empresa tem, primando pela inclusão de pessoas que possuem algum tipo de deficiência.

Freitas e Marques (2009) ressaltam os ganhos para as empresas que reconhecem a lei e a partir dela contratam, não somente para seu cumprimento, nem mesmo para afastar o auditor fiscal do trabalho e o promotor público das portas das empresas; mas sim porque reconhecem, antes de tudo, que as pessoas com deficiência podem ser bons colaboradores que, treinados e qualificados como qualquer outro funcionário, tendo à sua disposição os equipamentos e recursos necessários, podem cumprir metas, atingir resultados e somar crescimento para a organização.

É pertinente a colocação de Pastore (2001), quando salienta que é responsabilidade das empresas atuar junto dos poderes públicos no sentido de sugerir e ajudar a formular políticas que sejam mais eficazes em relação ao processo de inclusão de pessoas com deficiência no setor empresarial. Para o autor, querer apenas impor por lei ou punir por meio de multas não resulta na efetivação da inclusão, devendo haver maior envolvimento por parte das empresas nessa questão.

Percebe-se em E1 semelhanças à posição de E5, no que tange à contratação de pessoas com deficiência, não somente para o cumprimento da legislação vigente, mas para a chance de possibilitar a esses indivíduos seu crescimento pessoal e profissional.

Nós aqui como empresa não somos um exemplo a gente vai fazendo as coisas no dia a dia ... De maneira que as coisas vão acontecendo a gente vai tomando as ações. Eu acho que a empresa é preocupada em estar inserida na comunidade, ela é preocupada em fazer as ações em ver ações de responsabilidade social, mas ela não tem nenhum programa específico pra isso e isso é uma falha nossa. E eu como RH reconheço isso que tem que melhorar nesse sentido, não só para cumprir uma determinação legal ou então uma exigência, mas, também, realmente fazer pelo bem da comunidade que a gente está inserida e até por que assim o tamanho que a gente, nós temos uma estrutura pra isso, poderia ser feito. Acho que as pessoas têm que se conscientizar de realmente fazer (E1).

Fica evidente que tanto as pessoas com deficiência ganham com a inclusão, em termos de aprendizado e crescimento, como já foi salientado, como a empresa, como foi mencionado pelas psicólogas E5 e E1, em suas falas, descritas acima. Esse benefício para a empresa, como bem afirma E1, possui relação com a imagem da empresa perante à comunidade e sua responsabilidade social perante à sociedade, de modo que essas pessoas não devem ser incluídas, como bem coloca Sasaki (1997), somente devido à existência da Lei de Cotas, mas sim por estarem capacitadas para o trabalho.

Antigamente eu acredito que os ppds... Eu trabalho no ramo calçadista há oito anos. Quando eu entrei na outra empresa em que eu trabalhava, tudo se somava.... Qualquer tipo de deficiência, por exemplo, um funcionário que não tinha a pontinha de um dedo, a gente já conseguia incluir como deficiente, então de certa forma a gente rotulava algumas pessoas que não eram deficientes ou que tinham tido algum outro problema. E quando a lei apertou um pouquinho mais, eu senti que as empresas se assustaram um pouquinho, se desesperaram, e eu passei por isso nessa outra empresa porque tudo isso não valia mais. Se não tinha a visão em um olho já podia ser incluído na época, agora já não pode mais. Mas eu acho que isso fez as pessoas perceberem que a gente precisa ter uma preocupação maior com esse público, que hoje são os ppds, ninguém está livre de ter alguém da sua família, um amigo, alguém próximo que precise desse auxílio, que consiga fazer essas pessoas serem mais felizes, mais úteis, mais importantes, que consigam ver a vida de outra forma e não só focada naquilo que elas não têm desenvolvido, mas sim no que elas podem vir a desenvolver (E4).

O despreparo ao qual se refere E4, em sua fala representada acima, possui relação com aspectos com os quais se está convivendo durante a análise desta pesquisa, pois o receio do novo, a dificuldade alegada pelas organizações em encontrar pessoas com deficiência para serem incluídas dentro da lei, é fator preponderante para o não estabelecimento desse processo com maior exatidão. É possível identificar a questão da fiscalização por parte do



Ministério do Trabalho e Emprego, o que colocou as empresas em alerta frente a instalação do processo inclusivo, pois passaram a serem autuadas, caso sua cota não seja preenchida. Porém, neste caso, como bem coloca E4, surgiram várias dúvidas por parte dos empregadores do que na verdade poderia ser enquadrado como deficiência. Além disso, várias outras inquietações vêm tumultuando as empresas na atualidade, como se está visualizando no decorrer do trabalho aqui presente, processo esse necessário.

Santos (2001) contribui nesse sentido, proporcionando o entendimento de um período de transição paradigmática, ou seja, a sociedade e, por consequência, o setor empresarial, estão inseridos em um processo de transformação de conceitos previamente estabelecidos, como a forma como visualizavam as pessoas com deficiência, por exemplo. Porém, esse processo como se está presenciando, vem acontecendo de forma lenta, devido ao fato de toda transição possibilitar reflexões e, por consequência, mudanças. Quando essa visão é direcionada para o real, se evidencia a quebra de paradigmas, de modo que conceitos solidificados, enraizados na sociedade, sofrem reformulações, passam por lapidações e transformam-se, possibilitando novas formas de convivência social em relação às pessoas com deficiência.

Outro ponto importante para E4 está relacionado à questão da contratação das pessoas com deficiência, destacando, de forma muito significativa, que as contratações não devem estar focalizadas nas aptidões que porventura as pessoas com deficiência possam não apresentar. O foco deve estar centralizado nas atividades e capacidades que o indivíduo possa vir a desenvolver, como bem pontua Sasaki (1997), quando destaca que a contratação deve atender as necessidades da empresa e ao perfil da pessoa com deficiência, não por aquilo que ela não pode fazer, mas pelo que ela pode somar para a organização.

O aspecto valorização das pessoas com deficiência é amplamente demonstrado por E2, assim como o retorno desses sujeitos para a organização, ou seja, a empresa também ganha proporcionando a estas pessoas a chance do trabalho. Um fato importante a ser comentado por E2, retratando um pensamento que emergiu no momento inicial do processo de inclusão, está relacionado ao fato das pessoas com deficiência “estarem à frente” da situação, devido ao número que representam para o Ministério do Trabalho e Emprego – MTE. Porém, aos poucos, essa visão foi sendo quebrada e, mais uma vez, remete-se às palavras de Santos (2001) quanto a quebra de paradigmas, para que novas formas de ver os fatos possam surgir.

Eu gostaria de salientar que aqueles que têm a oportunidade e que abraçam isso é muito gratificante. A gente vibra com isso, porque eles realmente daí valorizam, eles

procuram trabalhar como qualquer funcionário, não tem esse estigma assim... Por um tempo se pensava que: nós vamos colocar esse profissional e esse profissional vai ficar aprontando aqui dentro, porque ele sabe que nós precisamos dele, devido ao número que ele representa lá no Ministério, mas não é dessa forma, não é assim que acontece (E2).

Para E6, é notável a sobrecarga sobre essa profissional no que diz respeito à contratação das pessoas com deficiência, desde seu recrutamento até a efetiva inclusão das pessoas com deficiência, gerenciando ainda a adaptação e acompanhamento destes profissionais incluídos:

Assim, o que eu posso te dizer... Que para os diretores eles não estão muito... Eles não conhecem realmente os funcionários deles... Claro eles sabem do fulano e fulano... É aquela coisa assim... Eu sei o nome, mas eles não sabem... Eles ficavam felizes ao saber que tinham pessoas assim, mas eles também não sabiam... Tem uma lei, mas se tem ou não dentro da empresa a gente não sabe... O trabalho de vocês é isso, entendeu... Vocês buscarem... Vocês irem atrás... Que nem eu te disse assim... Nunca foi aquela questão de nós colocarmos anúncio, nós procuramos ppd's. Eles vêm, até pelo número de funcionários, eles vem até nós, estamos de portas abertas, a gente vai abrir o espaço e... Mas aquela coisa de nós irmos atrás, não é feita seguidamente (E6).

Demonstra-se ainda a forte presença da normativa jurídica por parte da gestão, a qual sabe que por lei a inclusão deve fazer parte da empresa, mas não se mostra muito presente frente à questão, deixando a cargo exclusivamente de outros colaboradores, entre eles os aspectos pertinentes a inclusão das pessoas com deficiência, demonstrando certo distanciamento em relação a esse ponto tão importante na atualidade para o meio corporativo.

De acordo com Zanelli (2004), mudanças trazem medo, desconforto e incertezas. Contudo, as contingências podem oferecer a possibilidade de um redirecionamento pessoal e organizacional. O ser humano é instigado a enfrentar desafios, a compartilhar e a trabalhar em equipes ou parcerias. Uma organização que aprende empenha-se na busca dos resultados a partir de um processo de constante aprendizado grupal, de pessoas que precisam umas das outras para agir coletivamente e melhorar suas capacidades.

Desta forma, apresenta-se a seguir as dificuldades e conquistas observadas pelas psicólogas, fatores esses de extrema importância quando se aborda a questão da inclusão de pessoas com deficiência nas organizações, pois a partir destes fatores é possível identificar aspectos a serem melhorados e os benefícios reais que o processo inclusivo traz para a organização:

De inclusão, a dificuldade que eu vejo é realmente de maior conscientização ou de trazer eles para dentro da empresa. Eu acho que ficou meio que cronificado, assim... Eu ganho um benefício então, eu sou um coitadinho, então é mais fácil eu ganhar o meu dinheiro sem me esforçar muito, eu acho que esse é o grande desafio da gente poder mostrar isso, que eles são capazes e tal (E2).

Dificuldades – As dificuldades que eu tenho percebido são as seguintes: às vezes eles... Alguns são encostados... Um benefício do Estado ou do Governo... Enfim... E às vezes eles preferem ficar com esse benefício do que trabalhar... Às vezes eles ganham mais, com menos esforços... Mas ao mesmo tempo não têm a possibilidade de se desenvolver, se desenvolver no trabalho em equipe... Aquela coisa do trabalho... De se sentir um ser humano um pouco mais útil, então, eu acho que essa é uma das dificuldades que a gente encontra hoje, de trazer pessoas que tenham alguma deficiência, para vir trabalhar aqui, às vezes eles tem essa visão, assim... Ou a família tem essa visão melhor ficar em casa, quietinho, lá olhando TV, do que se expor dentro de uma empresa (E3).

Considerando as colocações acima, percebe-se que ambas as entrevistadas (E2 e E3) trazem como uma das dificuldades a falta de conscientização por parte das organizações em relação ao processo inclusivo, o que, como afirmam Freitas e Marques (2009) e Nambu (2003) está relacionado à falta de conhecimento e dúvidas existentes por parte da empresa do potencial das pessoas com deficiência.

Por outro lado, as profissionais relatam que existe certa dificuldade em encontrar esses indivíduos para inseri-los no mercado de trabalho, pois além de outros motivos, os quais podem ser aqui citados, como a falta de qualificação (advinda ou não da baixa escolaridade), as dificuldades ainda esbarram nas próprias pessoas com deficiência. Isso é notável quando presencia-se o fato destas pessoas, muitas vezes, receberem um benefício por parte do governo, benefício este que pode garantir a subsistência sem o sujeito precisar trabalhar, sendo este um direito que as pessoas com deficiência possuem mediante avaliações médicas.

Esse aspecto, de certo modo, faz lembrar ainda algo que pode ser visto de forma segregadora pelas pessoas com deficiência, pois às vezes, mesmo tendo condições para o trabalho, preferem não trabalhar. De acordo com a fala de E3, identifica-se também que a própria família pode contribuir para a consolidação desse fato, superprotegendo a pessoa com deficiência, que estará em casa sob seus cuidados, tendo seu ganho financeiro.

Analisando essa questão, percebe-se que, mesmo com o processo de inclusão, as próprias pessoas com deficiência muitas vezes não aderem a um direito que lhes cabe, como bem já foi mencionado anteriormente (E5), por medo, receio, vergonha, pelo recebimento do benefício, pela superproteção da família (que deveria ser a maior incentivadora frente à inclusão). Isto acaba gerando um empecilho para as organizações que estão engajadas fortemente em propor a inclusão no interior das empresas.

Diante do exposto acima, Miziara e Azevedo (2006) ressaltam que está se tornando mais evidente que as pessoas com deficiência estão sendo excluídas do mercado de trabalho por motivos como, por exemplo, falta de reabilitação física e profissional, de escolaridade, de meios de transporte, de apoio das próprias famílias e de qualificação para o trabalho, aspectos todos estes já salientados.

Isso evidencia um processo que possui dois lados. Ao mesmo tempo em que as empresas estão aderindo à inclusão, mesmo encontrando dificuldades, as pessoas com deficiência nem sempre aderem ao direito de ingressar no mercado de trabalho e, por motivos aqui já citados, às vezes tornam-se excluídos de tal contexto.

A entrevistada E3 aborda, de forma bem importante, o quanto estas pessoas perdem em não ingressarem no trabalho, pois esse possibilita ao ser humano outras formas de convívio social, proporcionando ao indivíduo a chance de colaborar com esse meio.

A dificuldade é achar essas pessoas... Realmente... Não existem essas pessoas disponíveis no mercado. Outra dificuldade é alguns deles quando vêm trabalhar... Primeiro emprego, assim... Eles têm um pouco mais de dificuldade de se adaptar ao ritmo da empresa, então isso às vezes implica em uma desistência da vaga, eles querem ir embora. O que a gente vê muito ainda é que o benefício interfere na escolha, na opção pelo trabalho... Porque eles pensam da seguinte forma: porque eu vou largar uma situação onde eu tenho um salário... E não preciso cumprir horário, não preciso... Toda a questão chata do trabalho (E5).

A visão da entrevistada E5 soma nesse aspecto, pois ela também cita como obstáculo a grande dificuldade que as empresas possuem para encontrar esses profissionais com alguma deficiência para incluí-los no contexto empresarial. Alegam que, de alguma forma, estão sempre em contato com instituições ligadas a esse público. Muitas delas colocam anúncios em jornais, propagandas, para fazer o recrutamento (tema que será abordado de forma mais ampla na análise da próxima categoria) desses sujeitos. E mesmo criando várias alternativas, é muito difícil encontrar pessoas capacitadas para o trabalho.

Nesse contexto, Freitas e Marques (2009) salientam a existência de dois fatores que precisam ser considerados, no que diz respeito às dificuldades encontradas pelas empresas frente à inclusão das pessoas com deficiência: um deles está vinculado ao preparo social e profissional das pessoas com deficiência e o outro às condições estruturais e funcionais das organizações, aspecto este já ressaltado na análise das condições inclusivas das empresas inseridas nesta pesquisa.

A adaptação destes trabalhadores nas empresas é, em alguns casos, fator preponderante de uma possível desistência do trabalho da pessoa com deficiência, alegada,

como bem se pode identificar em E5, podendo ocorrer, de acordo com a psicóloga, devido à falta de experiência com o ritmo de trabalho e outras questões individuais que devem ser investigadas.

Já no olhar da E6, as dificuldades são destacadas como próprias do ser humano em lidar com o novo, com o diferente, quando este vê obstáculos nessa relação, o que demonstra, mais uma vez, a importância da conscientização, nesse sentido, nas empresas, como já bem realçada no dizer da E2, acima destacado: Dificuldades, assim eu acho que na verdade nós criamos, assim... O próprio ser humano cria uma barreira, assim...então eu não vejo dificuldade, entendeu...(E 6).

O fato das empresas abrirem as portas para a inclusão rompe as barreiras que há tempos excluem as pessoas com alguma deficiência no mercado de trabalho. Porém, algumas dificuldades são encontradas, como já se podem identificar e como bem destaca a Febraban (2006), estando estas relacionadas à dificuldade de compreensão e informação por parte da organização como um todo, necessitando aí da conscientização da empresa de forma geral. Também pode-se citar a inexperiência dos colaboradores em lidar com o diferente, a baixa escolarização e qualificação das pessoas com deficiência, o que contribui no fato de que, quando inseridas no trabalho, ocupem basicamente a base da pirâmide empresarial e a acessibilidade da estrutura física da empresa. Todos estes fatores culminam em quantidade restrita de profissionais capacitados para serem absorvidos no mercado de trabalho, independentes da natureza apresentada, como bem elucidam Miziara e Azevedo (2006).

As barreiras vêm sendo quebradas, como se está evidenciando no decorrer da análise deste trabalho. Dessa forma, podem-se salientar as conquistas e os ganhos, como bem pontuam Bahia (2006) e Sasaki (1997), quando a empresa realiza a inclusão e presencia seus resultados.

No que se refere às conquistas pelas empresas, ao vivenciar a inclusão, presencia-se nas falas das psicólogas aspectos relacionados à responsabilidade social, imagem da empresa frente à comunidade na qual se encontram inseridas e a valorização das pessoas com deficiência. Alguns outros pontos são identificados como, por exemplo, os setores que se dispõem a incluir essas pessoas nos locais de trabalho ficam satisfeitos com o desempenho delas e com a modificação que causa nos relacionamentos dentro do grupo, sendo expressa por E5. O mesmo acontece como programas, qualificações internas e cursos que são proporcionados às pessoas com deficiência, permitindo maior entrosamento no interior da empresa e conhecimento aos colaboradores, presentes também na fala de E4.

As conquistas eu acho que foram muitas, acho que de alguma forma são superiores as dificuldades. Então eu acho que os setores que se dispuseram a trazer essas pessoas, a abrigar essas pessoas, ficam muito satisfeitos com o desempenho delas e com a modificação que causam nos relacionamentos dentro daquele grupo. As pessoas ficam mais tolerantes, as pessoas ensinam mais, se dispõem mais a conversar com o outro, até para poder ajudar aquela pessoa que está com alguma dificuldade (E5).

As conquistas – Eu acredito o seguinte, esse programa de Inclusão que se iniciou a partir de 2006... de lá para cá, eu acho que algumas coisas foram feitas no sentido de reconhecer essas pessoas... Deles se sentem atendidos, da cidade se sentir atendida, nessa condição, da gente estar trazendo alguns portadores, enfim... Então, eu acho que tem uma responsabilidade nossa como empresa, e eu acho que isso de certa forma isso é reconhecido. A gente tem um trabalho com um grupo, que são alguns portadores de deficiência aqui da região, tem alguns trabalhos em conjunto, tem algumas coisas que a gente faz no sentido de poder ajudar eles através de alguns programas internos aqui, enfim... Dentro desse sentido (E4).

Alguns exemplos dos tópicos mencionados anteriormente, como a ligação com a responsabilidade social, imagem da empresa e valorização das pessoas com deficiência são abaixo descritos.

As conquistas, eu acho que é mais de responsabilidade social mesmo. Eu fiz todo um trabalho para ele voltar a estudar, ele não conseguia ler, a gente foi atrás de uma professora particular para ele... Ele tem um amor pela empresa muito grande, uma gratidão, por ele ter conseguido estudar... Todo ano a instituição da qual ele fazia parte vem visitar a empresa e ele participa da visita, ele se sente muito importante com isso, e ele é valorizado, a gente tem um carinho muito especial por ele, justamente por essa gratidão que ele tem e também o carinho que ele tem com a empresa e com as pessoas daqui. Faz nove anos já que ele trabalha conosco, quando foi construída toda a empresa que não era aqui, era em outro prédio onde tinha muita escada, o refeitório todo teve que ser também adaptado para receber ele, a gente fez um trabalho com a nutricionista, na alimentação dele, por que ele não se alimentava direito, então eu acho que a empresa ganha e a pessoa com deficiência também, é uma união de forças (E1).

As conquistas... Aqueles que vêm é muito legal, pois aqueles que estão trabalhando eles são iguais aos outros em termos de produtividade, de realização. Nós temos algumas premiações internas, muitas vezes eles são escolhidos como o trabalhador do mês, o que mostra que a capacidade produtiva deles está preservada e eles se sentem valorizados. Aqueles que vêm não querem perder o seu emprego, valorizam o seu emprego, aí também é outro processo, exatamente o contrário, não usam a sua dificuldade como empecilho ou pra chegar mais tarde, bem pelo contrário eles valorizam muito (E2).

Na verdade são mais expectativas para 2010 do que o que nós temos hoje, mas assim, são profissionais que no momento que eu vejo o desempenho deles na esteira, eles trabalham... Nossa... Às vezes até com mais afinco do que outros profissionais. Eu dificilmente os vejo reclamando ou cansados, eles não demonstram tanto como os outros, eles demonstram uma energia maior, um gás para fazer aquilo, e isso me deixa muito feliz. A gestão está dando um grande apoio para a estruturação do programa de inclusão (E3).

Conquistas eu vejo muitas, assim porque é gratificante... Se tu for olhar assim tem pessoas que estão muito tempo sem trabalhar, por ter certa deficiência, por ter certa

dificuldade... Então assim... Eu acredito que na verdade as conquistas são muitas, porque tu vê assim, o espaço que tu dá a gratificação, eles se sentem acolhidos pela empresa, entendeu. Então a empresa busca muito esse lado humano. Primeiro lugar, eles, os funcionários, depois o fornecedor. Sabe... Primeiro é eles, eles têm que estar se sentindo bem aqui dentro, para gente poder ter o retorno, porque se eles não estiverem bem aqui dentro, eu posso dar o melhor salário, eles não vão se sentir à vontade aqui dentro com a equipe, independente de ser portador de deficiência ou não, tu não vai ter o melhor serviço... Não vai ter... (E6).

Diante do exposto acima, é possível identificar os benefícios gerados com a inclusão, tanto para empresa como para o indivíduo e a sociedade, como salientam Bahia (2006), Febraban (2006) e Sasaki (1997), quando destacam que o desempenho e a produção das pessoas com deficiência, muitas vezes, supera as expectativas iniciais; a existência de um clima organizacional positivo e motivação dos outros colaboradores; o ambiente de trabalho mais humanizado, diminuindo a concorrência selvagem e estimulando a busca por competência profissional; o reforço da imagem junto à opinião pública, em relação a comunidade na qual está inserida, são benefícios adquiridos pelas organizações baseadas na inclusão.

Para o indivíduo, os ganhos proporcionam maior integração social, maior autonomia, o desenvolvimento de competências e melhoria na qualidade de vida. Para a sociedade, a inclusão gera maior sensibilização e diminuição do preconceito em relação às pessoas com deficiência, a construção de uma sociedade plena, diversa e com maior igualdade de oportunidades, a rentabilização de capacidades e talentos, ganhos econômicos e de produtividade, maior coesão social assim como benefícios culturais. Dessa forma, busca-se ajustes no processo de inclusão e as empresas aqui envolvidas demonstram a necessidade de rever suas atitudes frente à questão, podendo, desta maneira, remodelar aspectos para melhor incluir as pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Alguns exemplos referentes a esta observação são apresentados a seguir:

Eu acho que a única coisa que nós deveríamos fazer é realmente ter um programa de inserção dessas pessoas, mais estruturado. Também a empresa poder divulgar isso e receber outras pessoas que tenham deficiência e elas poderem ser inseridas no nosso ambiente isso realmente é uma coisa que falta (E1).

Precisamos fazer algo documentado, algo que seja um programa de inclusão de fato de ir atrás desses profissionais. Precisa existir um programa para isso, porque hoje nós não temos. Quando aparece à gente estuda o que fazer, mas eu acho que não deve funcionar dessa forma (E3).

Identifica-se a questão da pertinência e importância mencionada também quando é referido o Programa de Inclusão para as organizações, sendo nesse momento salientado como um ajuste a ser feito por parte das empresas que ainda não possuem esse trabalho estruturado, como acrescenta E6, no que tange à receptividade para com as pessoas com deficiência no interior da empresa.

Com certeza... Tem muitos pontos no processo de inclusão que precisam mudar, até para que de repente as próprias pessoas com deficiência sejam mais bem recebidas, como por exemplo, cartazes sobre a inclusão, coisas desse tipo que fazem as pessoas com alguma deficiência se sentirem bem vindas à empresa e tal (E6).

Esses ajustes aqui evidenciados pelas psicólogas, relacionados ao processo inclusivo, relembram também a questão do processo ser algo que acontece de forma lenta; seus ajustes caminham para ajudar nessa questão, o qual deve envolver toda a empresa, como bem pontuam Freitas e Marques (2009), pois esse é um movimento que engloba todas as ações da empresa, desde o recrutamento ao acompanhamento e avaliação dos funcionários, que devem ser integrados com programas de qualificação, treinamentos e integração de todos os colaboradores.

Segue resposta de E2, pertinente para o momento em relação à colocação acima, quando se iguala no sentido de ver o processo de inclusão como algo que ocorre lentamente e ainda se tem muito a investir.

Sempre... Na verdade hoje, sendo muito sincera, assim o mundo empresarial, as organizações não estão totalmente prontas para isso, elas estão estruturadas de uma forma para produção, para produtividade, seja no serviço, seja no segmento industrial, em qualquer segmento. A gente está estruturado dessa forma, qualquer diferença é complicado dentro de uma organização. Qualquer tipo de diferença, qualquer minoria, seja a diferença que for, então tem muito ainda que ser feito, muito que ser buscado, a própria sociedade, na verdade a organização é reflexo da própria sociedade, algumas estão mais abertas outras não, mas de modo geral ainda se está engatinhando nesse processo (E2).

As colocações de E4 e E5 salientam, mais uma vez, que a inclusão não deve acontecer simplesmente pela imposição da lei, mas sim por acreditar nas capacidades do indivíduo perante o trabalho.

Sim, eu acho que a gente necessita evoluir muito nisso ainda, tanto no sentido da captação desses profissionais, no sentido das condições de infraestrutura, no sentido de poder estar atendendo melhor as pessoas com deficiência. Eu acho que o próprio processo e a própria... Talvez... Direção da empresa, tenha que dar uma atenção um



pouco maior para isso hoje. Hoje eu enxergo que a empresa está simplesmente tentando atingir uma Cota que a lei tem instituída. Mas às vezes falta um pouquinho desse empenho nosso como pessoas de empresas, como empresários ou como funcionários de empresa, para poder trazer essas pessoas, incluir elas mais nesse meio empresarial e organizacional (E4).

Acho que precisam alguns ajustes, sim. A começar pelo melhor entendimento do projeto como um todo, do Projeto Federal, para que essa Lei de Cotas não se torne uma obrigação e não acabe virando... Enfim... Não uma oportunidade, mas o cumprimento de uma norma... Se eu não cumprir, eu vou ser multado. Eu acho que não é essa a intenção da lei, mas acaba virando um pouco isso... Acho que isso é um trabalho que a gente tem que fazer dentro da empresa, mas que também precisa colaboração de outras entidades e as próprias entidades que possibilitam capacitação para as pessoas que tem deficiência poderiam estar mais próximas das empresas, porque isso acabou virando uma espécie de mercado negro... As empresas acabam de certa forma retirando as pessoas com deficiência uma da outra oferecendo coisas melhores, enfim... meio selvagem (E5).

A entrevista de E5 aborda um tópico bem interessante em relação à contratação das pessoas com deficiência, quando se refere que o “mercado para inclusão parece meio selvagem” no que tange ao fato de conseguir esses profissionais. Isso colocado pela E5 demonstra que, pelas dificuldades aqui já citadas em encontrar pessoal qualificado, algumas vezes as organizações identificam em outras empresas candidatos habilitados e até oferecem melhores salários para que esses funcionários venham a fazer parte do quadro funcional de suas empresas, o que, de certo, modo torna as pessoas com deficiência habilitadas requisitadas neste setor.

Neste sentido, percebe-se que as psicólogas inseridas nesta pesquisa estão envolvidas no processo inclusivo, possibilitando, através das suas atividades de trabalho, ou seja, suas práticas profissionais, um novo olhar frente à inclusão de pessoas com deficiência no meio corporativo.

### 7.2.3 Instrumentos e Intervenções utilizadas pelas psicólogas

A Psicologia inserida no contexto do trabalho está vinculada a processos importantes nas organizações, entre eles questões relacionadas ao recrutamento, seleção, treinamento, capacitação e acompanhamento, assim como a retenção dos colaboradores, entre tantos outros processos, através dos quais podem ser visualizadas suas práticas profissionais nesse contexto.

Dessa forma, esta categoria de análise e discussão dos dados coletados estará baseada nestas questões, mas não esquecendo o olhar atento com que a Psicologia é capaz de fazer

uma leitura fiel e humana dos acontecimentos no interior da organização, colaborando com o melhor entrosamento dos colaboradores. O psicólogo é o profissional capaz de se aproximar da gestão com sutileza e demonstrar pontos de vista compostos de sensibilidade e conscientização. É o que se presencia nas falas que se seguem, referentes aos processos que fazem parte da empresa, lembrando sempre que aqui as práticas estão vinculadas à inclusão de pessoas com deficiência, foco desta pesquisa.

Processos como recrutamento, seleção, treinamentos, capacitações e acompanhamento dos profissionais com deficiência, ocorrem de maneira igual aos demais funcionários, de acordo com as psicólogas inseridas na pesquisa, o que permite pensar que não há espaço, neste sentido, para o preconceito ou discriminação destes indivíduos. Poderia até se ter a ideia de que esse processo é feito de forma igualitária, justamente para não dar oportunidade para serem pensadas possíveis práticas discriminatórias; mas não, é muito mais do que isso, é realmente uma visão humana completa do indivíduo, o que remete às afirmações de Sasaki (1997) e Mantoan (1998), que ressaltam que os processos de captação, contratação, seleção e demais atitudes devem ser iguais aos demais funcionários, sendo avaliadas as aptidões do indivíduo, tirando o foco da deficiência do mesmo.

São descritas abaixo questões referentes à forma como ocorrem esses processos nas empresas, lembrando que o foco encontra-se nas práticas dos profissionais da Psicologia:

Desde que eu entrei na empresa participo da seleção junto com o RH e o setor de medicina e segurança do trabalho; em grupo, buscamos o melhor para a empresa e para a pessoa com deficiência, que é incluída para que assim o processo tenha mais chances de dar certo, é uma colaboração conjunta. Não temos uma formalidade assim de contratação específica clara para essa vaga. Eu vou contratar uma pessoa com deficiência: a gente não tem isso, mas não se faz nenhuma restrição por a pessoa ter uma limitação ou ter uma alguma deficiência, enfim. A gente não rotula, procuramos selecionar para vaga e acompanhar o processo sem discriminação (E1).

Os Recursos Humanos e as chefias se envolvem no processo, porque o que acontece, independente de ter deficiência ou não,... Ela vai passar por todo processo seletivo normalmente. Ela vai fazer o teste, é aquela coisa assim, nós arriscamos porque corremos o risco de não haver adaptação, outras questões que a gente verifica também... A pessoa vai se sentir bem aqui dentro... A gente olha o grande grupo... A gente busca verificar a questão da discriminação, porque tem, entendeu... Tem... É todo um trabalho que vem sendo feito para mudar isso (E6).

Bahia (2006) contribui frente ao fator discriminação nas organizações, ressaltando que a prática e a valorização da diversidade são fatores preponderantes para eliminação desse tipo de atitude no setor empresarial. Canêo (2005) acrescenta que o psicólogo precisa ser um profissional com capacidade de exercer influência no modo de agir e pensar, estimulando na

organização novos aprendizados, procurando romper com práticas preconceituosas e discriminativas, às vezes ainda presentes em processos seletivos.

Para E2, E5 e E6, os processos seletivos e também de acompanhamento das pessoas com deficiência acontecem de forma natural, incluindo entrevistas, uso de instrumentos psicológicos, avaliação psicológica, aspectos esses vinculados às suas práticas profissionais.

Participo da seleção e o acompanhamento é como todos os outros, eles não têm um acompanhamento diferenciado por ter essa necessidade. O acompanhamento é realizado, principalmente, na fase de adaptação, porque muitas vezes é uma experiência nova para eles e eles, assim como os outros funcionários, não sabem muito como vai ser, se vai dar certo ou não, são muitas expectativas, aí a gente dá um suporte. Em relação aos processos de avaliação psicológica, em processos de seleção, é específico, dependendo do cargo, mas em função do cargo, não por ele ter deficiência. Eu utilizo muito a entrevista, nela consigo reunir dados importantes e alguns testes psicológicos (E2).

Eu participo da seleção. Nós usamos o mesmo processo para todos os funcionários, sem distinção de, por exemplo, ser diferente com pessoas com deficiência, mas muitas vezes precisamos adaptar desde os instrumentos até a forma como o processo é conduzido (E6).

Participo da seleção. A gente prospecta, avalia, acompanha as entrevistas dos coordenadores, das lideranças, enfim... Que estão selecionando e acompanha a adaptação funcional do colaborador. Utilizo a entrevista e também alguns testes psicológicos... Às vezes tem que ter algumas adaptações, mas sempre procuramos realizar o processo seletivo da melhor maneira (E5).

Ao utilizar a entrevista, como bem salienta Sasaki (1997), é necessário que o profissional seja treinado, para que conduza esse processo com atitudes abertas e justas, de modo que o profissional em Psicologia que atua no mercado de trabalho esteja preparado para tal tarefa, possibilitando que vários aspectos sejam emersos durante a entrevista.

Nambu (2003) completa essa questão, ressaltando que o bom senso é a principal ferramenta para agir na escolha e aplicação de testes psicológicos para seleção de pessoas com deficiência. Por exemplo, para uma pessoa que tenha paralisia cerebral e apresenta dificuldades motoras, testes de personalidade que avaliam o traço gráfico não são indicados.

As pessoas com deficiência devem ser tratadas com respeito e dignidade, levando em consideração suas experiências, vivências e capacidades. É necessário, como afirmam o Ministério do Trabalho e Emprego - MTE (2007) e Bahia (2006), a presença de intérpretes para avaliações com pessoas com deficiência auditiva. Devem haver materiais em braille para avaliação de pessoas com deficiência visual, se assim for necessário, bem como acessibilidade às pessoas com deficiência física, ressaltando ainda que os instrumentos utilizados nos

processos seletivos de pessoas com deficiência devem ter formato acessível para as diferentes deficiências.

Um aspecto bem significativo, que relata o fato de que os processos de seleção não são facilitados, é mencionado pela entrevistada:

Participo diretamente do processo de seleção, junto com o RH e a gerência. Eu faço uma entrevista com esses profissionais e a gente usa alguns testes psicológicos e também um teste que não é psicológico, mas que traça um perfil profissional. Então a gente usa esses testes para fazer a melhor seleção do candidato. A gente sempre coloca que não existe perfil errado, o que existe é perfil certo para o lugar certo. Então procurando encontrar o melhor perfil para aquela vaga é que a gente usa esses testes para poder ver quem seria o melhor, mas não descartamos a possibilidade de futuramente ele ser contratado para outra vaga. Independente de a pessoa ter alguma deficiência, o processo é o mesmo. Eles fazem os mesmos testes, claro que a gente fala numa linguagem que eles possam entender, não facilitamos... Eles entram pela capacidade que de fato eles têm (E3).

Nesse sentido, busca-se em Amaral (1994) um tópico importante que bem se encaixa na fala acima mencionada. A autora afirma que o profissional de Psicologia deve operar de forma inovadora com relação à ideia do 'homem certo no lugar certo', como uma das diretrizes preciosas na atual inserção da pessoa com deficiência no setor empresarial.

Outro ponto significativo é o que coloca E3 e está relacionado ao fato de não facilitar os processos de seleção devido ao fato de a pessoa apresentar algum tipo de deficiência, bem como já foi identificado na afirmação de Sasaki (1997), que afirmou que todos os processos de contratação devem ser guiados da mesma forma que os realizados para pessoas que não apresentem deficiência.

Amaral (1994) acrescenta que se a pessoa com deficiência não for vista como vítima, sua contratação no meio empresarial não será baseada em uma postura assistencialista e/ou protecionista. Para a autora, não há motivos para privilegiar a pessoa com deficiência, há de existir igualdade de oportunidade de acesso ao mercado de trabalho, não fechando a porta de forma antecipada pela condição de deficiência que o candidato apresenta. Esse, de acordo com a autora, parece ser o melhor caminho para ser seguido, fugindo dos discursos e práticas alicerçados na compensação e caridade.

Para E2, o processo de recrutamento é difícil, pois mesmo buscando-se através de instituições vinculadas às pessoas com deficiência, não tem sido fácil encontrá-las e incluí-las nas empresas, processo esse já descrito na análise, quando observou-se as dificuldades do processo inclusivo.

É bem difícil conseguir, a gente até tem uma ideia de que esse pessoal está precisando trabalhar ou que eles têm muita vontade de trabalhar, mas não, é bem complicado. Muitos por acaso assim, foi por acaso, a gente fez uma seleção comum e se descobriu que ele tinha uma deficiência e tal, não buscando o profissional. É bem difícil, a gente publica no jornal, a gente fez anúncio na ADEF, falamos na APAE, falamos em algumas entidades da comunidade, e é bem complicado, o pessoal não vem ou quando vem não tem condições de trabalho (E2).

Segundo Bahia (2006), uma boa alternativa é efetuar a busca de pessoas com deficiências com diferentes experiências, construindo, dessa forma, uma maior diversidade na empresa. Salienta a autora que o anúncio em mídias alternativas, como associações de bairro, centro comunitários, órgãos e projetos sociais se destaca como boa fonte de recrutamento. Sasaki (1997) acrescenta que devem ser informadas as entidades de reabilitação e associações de pessoas com deficiência assim que houver vagas, dizendo às agências de emprego que a empresa está aceitando pessoas com deficiência capacitadas.

Neste sentido, é possível identificar que algumas empresas estão nesse caminho, ou seja, as psicólogas inseridas no processo de recrutamento das pessoas com deficiência procuram alternativas para encontrar essas pessoas, buscando trazê-las para as organizações. Contribuindo com esse aspecto, o Ministério do Trabalho e Emprego - MTE (2007) acrescenta que outros lugares onde essas pessoas podem ser recrutadas são o Sistema Público de Emprego (SINE), em organizações não-governamentais, sites, agências de emprego e nos núcleos regionais de informações sobre deficiência do sistema nacional de informações sobre deficiência.

Desta forma, percebe-se que o processo de recrutamento das pessoas com deficiência é difícil, como bem pontuam E3, E4 e E5.

O número de profissionais com deficiências que surgem pedindo vaga é muito pequeno. Eu acho que para 2010, para se fazer um processo de inclusão, a gente precisa ir buscar esses profissionais, eu não sei se por medo, por receio, por vergonha, por não ter condições, por achar que não tem condições, enfim... A quantidade que vem procurar trabalho é muito baixa, com alguma deficiência (E3).

Não está sendo muito fácil... A gente não tem uma demanda muito grande, assim... A gente não tem muita gente disponível no mercado, buscamos frente às associações, instituições que trabalham com pessoas com deficiência, mas nem sempre conseguimos pessoas para inserir no trabalho (E4).

Difícil... Recrutamento, a gente utiliza a mesma forma de recrutamento para qualquer outro funcionário, mas a gente busca também recrutar essas pessoas via entidades, então a gente tem contato com SESI, SENAI, APAE, enfim qualquer entidade que auxilie na formação... A própria secretaria de saúde, de assistência do município, né... Entidades que tenham cadastro dessas pessoas ou que auxiliem na capacitação dessas pessoas. Eles participam de forma igual (E5).

De acordo com o MTE (2007), a equipe que efetua a seleção precisa estar preparada para viabilizar o processo de contratação das pessoas com deficiência. É necessário ter claro que as exigências a serem feitas devem estar adequadas às peculiaridades que caracterizam esses indivíduos, sendo possível identificar que as psicólogas inseridas nesta pesquisa possuem esse cuidado ao realizar o processo seletivo de pessoas com deficiência.

Como sublinha Correr (2005), a experiência com a contratação de pessoas com deficiência pode conferir ao psicólogo a necessidade de flexibilização no próprio processo de recrutamento e seleção, principalmente no meio de divulgação de vagas e nos processos de testagem, a fim de que sejam garantidas oportunidades iguais de aferição de características e habilidades, além das características específicas para desempenhar a função. Pode também significar, para o profissional em Psicologia, o desafio de ter que pensar, sugerir e implantar algumas alterações no ambiente físico de trabalho.

Para E6, o fato das pessoas com deficiência procurarem por trabalho é um grande avanço e se elas não possuem experiência de trabalho, cabe à empresa mediante, suas condições, oferecer essa possibilidade, colaborando com o desenvolvimento pessoal e profissional do indivíduo, somando à empresa a diversidade de potencialidades.

Passam pelo mesmo processo dos demais. Às vezes o que acontece é que os outros funcionários ficam ansiosos, por não saber como chegar nesses colegas. Aos poucos isso é quebrado, mas nem todos conseguem lidar com esse tipo de situação, aí complica porque os setores ficam meio tumultuados. Como te disse antes, o recrutamento é feito do mesmo modo, mas está sendo bem difícil encontrar essas pessoas, não sei te dizer bem se é devido ao benefício que muitas recebem, ou se por acomodação, pela influência da família. A seleção é da mesma maneira, com alguns testes, e também alguma experiência, mas com as pessoas com deficiência nem sempre elas têm essa experiência, então a gente tem que propiciar isso, porque eu já considero um avanço a própria pessoa buscar o mercado de trabalho, antes elas ficavam mais em casa (E6).

Sob a óptica de Bahia (2006), adentra-se na questão da retenção dos profissionais com deficiência nas empresas. De acordo com a autora, a baixa rotatividade dos profissionais com deficiência está relacionada ao ambiente com base na diversidade, o que tende a ser mais estimulante e produtivo, proporcionando a elaboração de novos projetos e soluções. Desta forma, a autora salienta que se configura um local de trabalho que reforça os vínculos entre os colaboradores e o trabalho e sua identificação com a organização. A valorização da diversidade possibilita uma boa retenção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, devido ao aumento da satisfação dos funcionários com o trabalho, a produtividade e outros

aspectos. Um fato bem significativo é o acompanhamento das pessoas com deficiências durante seu processo de inclusão, assim como cursos, pesquisas, levantamento de expectativas pessoais e a estimulação para seu crescimento pessoal e profissional.

Para E1, E2, E4 e E6, a retenção das pessoas com deficiência nas empresas é significativa, como se identificou em seus relatos:

Eles permanecem ao serem incluídos na empresa, é difícil alguém sair, eles se sentem parte da empresa, sentem-se incentivados. Aqueles que querem trabalhar ficam com a gente (E1).

Bom, uma vez que eles entram... Permanecem... É difícil entrar, é difícil a gente conseguir, porque muitos também já têm algum tipo de benefício e aí acham que não vale a pena... (E2).

Não se tem uma rotatividade muito grande. Eu não sei até que ponto eles tão saindo e quais os motivos, mas eu acho que não é uma rotatividade tão grande. Eu acho que a gente consegue manter alguns ppd's mais tempo (E4).

Eles ficam mais tempo. Procuramos claro fazer o possível para que eles permaneçam e se sintam acolhidos na empresa, rendendo no trabalho, o que atinge a empresa e a eles mesmos enquanto se sentem úteis, colaborando até para autoestima deles, entende?(E6).

Já para E5 a retenção é vista como um processo difícil. Mesmo com o fato da empresa ter conseguido alcançar a cota, estas dificuldades existem. O fato marcante nessa colocação vai ao encontro do depoimento de E3, com uma questão já apontada anteriormente em relação ao fato de outras empresas fazerem convites mais interessantes para as pessoas com deficiência, fazendo com que estes deixem a empresa em que trabalham e sejam incluídas em outra.

Ribas (2007) ressalta, como uma tendência que ainda predomina no meio empresarial, de se realizar a inclusão somente para cumprir a cota, para tirar a fiscalização do MTE da organização. O autor afirma que, infelizmente, algumas empresas ainda contratam pessoas com deficiência somente para cumprir a legislação vigente e não porque acreditam que essas pessoas possam agregar valor competitivo para as organizações.

Difícil também... Por vários motivos. Porque eles às vezes querem sair, às vezes por não se adaptarem ao ritmo da empresa, às vezes porque outras empresas fazem convites interessantes para eles irem, né, e eles optam por outras empresas. Mas a gente tem pessoas que estão aqui há bastante tempo... Bastante tempo... Nosso índice de inclusão, nossa taxa de pessoas não é boa, a gente está longe da cota, mas porque assim... A região aqui que a gente está instalada, não tem profissionais, não tem pessoas disponíveis no mercado para gente incluir. Então é uma luta muito grande para conseguir pessoas para incluir. Então... Aí assim... O percentual de

retenção ele é bom dentro daquele número que a gente tem, mas ele está longe de ser a cota (E5).

A gente procura se mostrar bem acessível para que qualquer dificuldade ou qualquer problema que eles percebam que eles nos tragam, de repente até uma questão de discriminação, alguma coisa assim, mas vou te dizer que o pessoal é bem legal, bem acessível, o pessoal se sente bem trabalhando aqui e quando saíram, os que saíram, foi porque eles encontraram um emprego que possibilitaria receber mais ou por questões de saúde de algum familiar que eles precisaram auxiliar, mas apoio total da empresa. Os que vem trabalhar é como te disse é difícil eles saírem (E3).

Segundo Freitas e Marques (2009), a retenção dos profissionais com deficiência e a oferta de possibilidade de desenvolvimento e crescimento dessas pessoas no trabalho devem estar embasados em uma cultura empresarial que envolva a diversidade em seus princípios e práticas. Deste modo, os funcionários da empresa responsável pela admissão de pessoas com deficiência devem estar preparados para realizar esse processo de maneira satisfatória, sem atropelos, respeitando as diferenças, procurando evidenciar as potencialidades de cada indivíduo.

Outro ponto para o qual é necessário chamar a atenção está relacionado ao treinamento, capacitações proporcionadas às pessoas com deficiência nas empresas. Segundo Muschinsky (2004), estes processos estão relacionados aos processos por meio do qual o conhecimento, as habilidades dos funcionários são ampliados.

Presencia-se que as psicólogas entrevistadas possuem ideias semelhantes em relação aos treinamentos, os quais, conforme Sasaki (1997) são iguais para todos os funcionários, independente, de possuírem ou não algum tipo de deficiência. O autor, assim como Nambu (2003), salientam ainda que todos os funcionários devem ter a oportunidade de realizar o treinamento em conjunto, convivendo desde o início com os colaboradores, proporcionando uma maior integração dos funcionários.

Para E1, E2, E3, E5 e E6, os treinamentos ocorrem em conjunto com os demais funcionários, mas ambas ressaltam que as pessoas com deficiência procuram mais por elas no trabalho, principalmente nos momentos iniciais na fase de adaptação no trabalho, o que pode ser vivenciado como uma ansiedade inicial frente ao novo por parte destes indivíduos. Isto, mais uma vez, deixa claro que o processo inclusivo é uma experiência nova, tanto para as pessoas com deficiência como para o setor empresarial na atualidade.

Não existe um treinamento específico, eles participam junto com os demais funcionários, mas é dada uma atenção às pessoas com deficiência no sentido de estar presente no processo de adaptação deles na empresa (E1).



Os treinamentos são os mesmos realizados com os outros profissionais, o acompanhamento também ocorre, porém esse é dado uma maior atenção, até para poder ver a questão da própria adaptação do funcionário (E2).

Hoje o que ocorre é o treinamento que todos recebem, de segurança do trabalho, de como fazer uso dos equipamentos para evitar acidentes de trabalho, uma questão de ergonomia também, que é passado antes, mas é o mesmo que todos recebem. E quando há cursos, eles são convidados a participar como as outras pessoas, então na verdade o que ocorre hoje é exatamente o que ocorre com os outros. E o acompanhamento sempre acontece, independente do funcionário, mas se percebe que as pessoas com algum tipo de deficiência além de nos procurarem mais as vezes, elas também no início se sentem eu acho que um tanto inseguras, principalmente se é o primeiro emprego, entende... E os outros colegas, também acaba sendo uma experiência nova, que nem todos funcionários estão dispostos a ajudar... Daí eu acho que enquanto psicóloga da empresa o meu papel é intermediar essas relações.... (E3).

Existem capacitações tanto das pessoas com deficiência como dos demais colaboradores, há o treinamento operacional que é oferecido, porque a maioria das pessoas que vêm trabalhar conosco nessa condição, não conhecem as funções do calçado, normalmente são aprendizes, com raras exceções, então eles passam pelo treinamento operacional, que é oferecido para qualquer aprendiz. O que a gente faz, a gente procura orientar e dar um suporte para quem está aqui dentro, para receber essas pessoas da melhor maneira (E5).

O treinamento é assim... Claro nós damos uma atenção diferenciada... Mas o treinamento é igual ao treinamento dos demais funcionários, até porque assim... Eu vejo que se nós fizéssemos um treinamento todo diferenciado, nós também estaríamos já criando certa barreira, entendeu. Todos os funcionários... e nós vamos adequando na medida do possível, entendeu, só que ele entra junto, ele vai entrar junto. O acompanhamento existe, a pessoa com deficiência é acompanhada no seu processo como os outros funcionários, tem a mesma liberdade de chegar até o RH e colocar suas questões, mas realmente se percebe que as pessoas com deficiência nos procuram mais e dentro de suas limitações estão sempre querendo aprender mais e isso é gratificante, acho que não só para empresa que vê resultados, mas também para própria pessoa (E6).

Para Bahia (2006), realizar treinamentos regulares para todos os funcionários, com o objetivo de auxiliar as pessoas a trabalhar juntas e a resolver conflitos que tenham por base questões de diferenciação, é fator determinante para que a inclusão se torne real no meio corporativo.

Para o MTE (2007), é importante que a organização desenvolva o acompanhamento dos funcionários com deficiência, visando sua integração, tanto com os colegas como com as chefias, sempre que possível, assim como acompanhar a fase adaptativa da pessoa com deficiência às rotinas de trabalho. É ressaltado também que as próprias pessoas com deficiência podem sugerir adaptações no seu posto de trabalho, contribuindo também para melhor inclusão na empresa, gerando satisfação para ambos os lados.

Ficou evidente, na análise desta categoria, o real envolvimento das psicólogas com todos os processos vinculados à inclusão das pessoas com deficiência, possibilitando, dessa

forma, a visualização de suas práticas profissionais com maior nitidez, por realmente estarem inseridas na construção da inclusão nas organizações em que trabalham.

#### 7.2.4 As contribuições da Psicologia

Conforme descrito no problema desta pesquisa, esta é uma categoria de fundamental importância também para que se possa identificar as práticas dos profissionais em Psicologia diante do processo inclusivo nas organizações, em especial por poder visualizar, nesta parte da análise, o papel do psicólogo neste processo, unindo estas informações a um dos objetivos específicos deste estudo.

Evidencia-se a seguir a interlocução de várias vozes através das psicólogas, possibilitando as contribuições da Psicologia para as empresas. Dessa forma, salienta-se que as psicólogas aqui inseridas possuem opiniões bem semelhantes frente ao papel dos psicólogos nas organizações, apontando o diferencial que esse profissional pode proporcionar às empresas, sendo esse aspecto notável em suas respostas.

Foi possível constatar que o papel do profissional em Psicologia, suas atividades e colaborações no contexto organizacional, diante da inclusão está baseado em proporcionar à empresa a sensibilização e conscientização, incentivando o setor corporativo no entendimento do processo inclusivo.

É, eu acho que justamente é esse entendimento que a gente tem, é um auxílio para as pessoas que vão trabalhar com essas pessoas, de como receber, de como lidar com eles, eu já tive problemas aqui com relação a algum funcionário, com o gerente do setor de onde ele trabalhava que não entendia muito e cobrava demasiadamente dele... Então eu acho que como profissional de Psicologia a gente pode ajudar nesse sentido, por que tu tens que ter um entendimento da capacidade da pessoa, até onde ela pode chegar entender a limitação dela e preparar a equipe que está ao redor para que eles também possam dar o suporte necessário para que ele se sinta acolhido e possa desenvolver o trabalho e se sinta útil e produtivo (E1).

Acho que de entendimento, de sensibilização, de mostrar, de pensar sobre as diferenças, assim... Embora a gente não tenha todo esse espaço dentro da empresa, claro que o espaço da Psicologia a gente tem que ir conquistando. É uma luta da nossa própria classe, dentro da organização, por que a princípio, a organização historicamente via isso como um custo, então à medida que a gente vai trabalhando, mostrando resultado, desenvolvendo as pessoas e vendo que isso vem trazendo resultado para empresa, daí tu vais ganhando um pouco de espaço, conseguindo fazer outras coisas que nem sempre a empresa está solicitando, mas que tu encontra uma oportunidade para ir trabalhando assim (E2).

Para E2, é perceptível a forma como a Psicologia vem procurando ganhar seu espaço no meio empresarial e, de acordo com as atividades desenvolvidas por esse profissional,

mostrar à empresa suas contribuições, ganhando, de certo modo a confiança da gestão, fator esse essencial para que as práticas psicológicas sejam realizadas com sucesso.

Nesse aspecto, Canêo (2005) destaca que o psicólogo deve ser capaz de conquistar a confiança dos funcionários e da gestão pela competência técnica mas, sobretudo, pelas atitudes de coerência entre os valores divulgados e os praticados. Deve construir relações profissionais de acessibilidade com os vários segmentos hierárquicos, estimulando a prática do *feedback* recíproco, ser um agente negociador e articulador de políticas que preservem e desenvolvam a qualidade de vida dos funcionários no local de trabalho bem como a boa convivência entre os colaboradores.

Existe sim uma abertura para os funcionários, eles sabem que podem contar comigo. Eu procuro preservar isso porque eles se sentem seguros e com isso a capacidade produtiva aumenta e eles também se sentem colaborativos. O afeto aparece, porque como a empresa não é muito grande a gente acaba conhecendo todo mundo e tendo uma relação de cuidado. Acho que enquanto psicóloga consigo ajudá-los, na medida em que a confiança se estabelece, os funcionários se sentem mais à vontade. Com as pessoas com algum tipo de deficiência, isso também acontece... E sabe que... Elas nos ensinam muita coisa, uma delas é a superação (E6).

Eu acho que a Psicologia tem muito a ver porque, em primeiro lugar, a oportunidade de trabalho não basta, o funcionário não pode sentir que está somente trabalhando, mas ele tem que sentir que ele é um colaborador que está ali porque a empresa precisa dele, de fato, e não que a gente está fazendo um favor em contratar para fechar a Cota. Eu acho que o psicólogo tem que saber integrar toda equipe, para que não haja diferenciação, discriminação e se houver porque a gente não tem controle sobre o comportamento das outras pessoas, de poder da melhor forma contornar essas situações, e ao tempo isso tem que se tornar algo natural. A gente poder fazer trabalhos de integração, encontros, palestras e poder integrar da maior forma todos de igual para igual, possibilitando a inclusão, vendo-a de forma positiva (E3).

Para E3, o psicólogo tem o papel de integrar todos os funcionários, primando pela não diferenciação, podendo ter como práticas, nesse sentido, palestras, encontros, realização de grupos e dinâmicas, atividades essas que proporcionam um bom relacionamento na empresa. Esse respaldo é enfatizado por Sasaki (1997), que retrata a importância da realização de reuniões e seminários internos de sensibilização, para desenvolver habilidades de lidar com a questão das deficiências.

Segundo Freitas e Marques (2009), as atividades direcionadas aos colaboradores devem estar focalizadas em palestras, podendo conter vídeos, vivências e orientações, construindo possibilidades de interação e convivência baseadas no respeito pelas diferenças, no direito de pertencer ao grupo e, principalmente, no respeito à dignidade humana. As

palestras podem, ainda, trazer especialistas em determinados assuntos que venham a contribuir para tal questão.

Referindo-se à questão da dignidade humana, é interessante assinalar que a entrevistada E5, em uma de suas respostas, apresentadas neste trabalho (registrada na análise da terceira categoria, intitulada Instrumentos e Intervenções utilizadas pelas psicólogas) relatou esse aspecto, destacando que a inclusão de pessoas com deficiência no trabalho contribui com a dignidade do indivíduo, através do qual este se sente útil com suas contribuições neste setor.

As sensibilizações realizadas pela Psicologia têm como objetivo também eliminar preconceitos e estereótipos e outras atitudes que atentam contra o direito das pessoas serem iguais, pois parte-se do pressuposto de que o desconhecimento das capacidades das pessoas com deficiência é a maior dificuldade ao cumprimento da lei direcionada a inclusão (MTE, 2007).

Para E4, um fator importante das contribuições está vinculado às responsabilidades delegadas para as pessoas com deficiência. O desenvolvimento desta atitude, no mercado de trabalho, possibilita a esses indivíduos a sua valorização e, nesse sentido, a Psicologia pode contribuir, destacando os potenciais das pessoas, podendo também contagiar a organização com boas ideias alicerçadas na valorização do ser humano.

Eu acho que bastante coisas assim... Eu acho que a gente tem uma visão e um conhecimento que pode auxiliar mais do que as vezes as empresas imaginam. Eu acho que o psicólogo, às vezes, é pouco aproveitado, nesse sentido, dentro das empresas. Eu acho que a gente poderia contribuir muito mais com esse processo da inclusão das pessoas com deficiência do que a gente está contribuindo hoje. Com o conhecimento que a gente tem, adquirido ao longo da nossa experiência e da nossa formação, inclusive, eu acho que o psicólogo tem algumas ferramentas no sentido de poder ajustar e auxiliar um pouquinho mais para que daí a gente consiga ter uma gama maior de pessoas internas, que a gente possa fazer algum trabalho em grupo, fazer algumas coisas nesse sentido. Eu acho assim... Algumas atividades da Psicologia, algumas dinâmicas, algumas ações junto com a família, trazer a família para cá, para eles conhecerem o local de trabalho, eu acho que são práticas que a gente poderia estar adotando para até mostrar para a sociedade que é bom trazer essas pessoas para dentro da empresa, que é bom que eles venham, que eles tenham uma interação com o colega de trabalho, que eles tenham responsabilidades que eles sejam cobrados por alguns resultados, para eles se sentirem também mais importantes nesse processo (E4).

Conforme E5 e E6, a Psicologia tem uma grande contribuição nas empresas, constituindo um diferencial vinculado ao lado humano das organizações, como bem relatam a seguir:

Eu acho que na adaptação dessas pessoas, na conscientização da empresa de que isso não é uma obrigação por conta de uma lei, mas que é um direito que as pessoas têm de exercer o seu trabalho, que isso dignifica, isso qualifica não só a empresa, mas as relações que acontecem aqui dentro, nisso eu acho que a gente pode contribuir enquanto psicólogo (E5).

Diferencial, acho que total... Nós temos um jeito diferenciado de lidar, o lado mais humano, entendeu.... A Psicologia tem todo um conhecimento do lado humano que permite entender vários processos que acontecem nas empresas, acho que podemos contribuir nas relações interpessoais, trabalhar com a gestão levando a humanização (E6).

Canêo (2005) acrescenta que o psicólogo, a partir da compreensão e análise de fenômenos e processos decorrentes das diferentes formas de organização e gestão do trabalho e das pessoas, intervém preventivamente. O autor destaca que o profissional de Psicologia necessita desenvolver sua capacidade de persuasão, sendo visto como um agente influenciador de políticas no setor empresarial, identificando no meio organizacional as complexas relações interpessoais que se estabelecem, nem sempre de forma visível e que influenciam de forma positiva ou negativa o ambiente de trabalho.

Para o autor, cabe ao psicólogo atuar de maneira a compreender os problemas humanos que acontecem no interior das organizações, intervindo no sentido de atender as respectivas necessidades psicossociais, compreendendo criticamente os elementos que fazem parte do mundo dos negócios, encontrando significados qualitativos para indicadores quantitativos. Algum grau de conhecimento sobre custos, processos de produção, marketing, economia, administração, fornecedores, clientes, concorrentes, entre outros, são importantes. Porém, ao psicólogo cabe, especialmente, a missão de ser psicólogo.

Diante do que foi apresentado como o papel do psicólogo nas empresas frente ao processo de inclusão pelas psicólogas inseridas neste estudo, será apresentado a seguir alguns pontos importantes ressaltados pelas entrevistadas em relação às oportunidades de formação e ao trabalho direcionado para o processo inclusivo e o conhecimento de outras práticas de colegas da profissão.

É possível verificar que as psicólogas conhecem poucos colegas de profissão inseridos nas organizações trabalhando na questão da inclusão, principalmente no setor calçadista. De acordo com os relatos das psicólogas, esses profissionais que atuam com a questão da inclusão estão mais presentes em empresas de outros setores; mas mesmo assim o número não é muito significativo, o que faz lembrar a constante luta da classe dos psicólogos por encontrar seu espaço nas organizações e também a visão ainda limitada das empresas em identificar nessa profissão algumas vezes apenas custo para empresa. O não reconhecimento

do potencial deste profissional para o capital humano na empresa, que agrega valores positivos através de suas práticas profissionais, vêm sendo identificado na análise deste estudo:

Infelizmente eu acho que aqui na cidade, na região, no setor do Calçado, não tem muitos psicólogos. Eu acho que a gente vai ser os primeiros, se tudo der certo. Acredito que se a gente conseguir fazer essa ideia para 2010, nós vamos ser na cidade pioneira nisso, porque eu acho que não tem. E acho que a empresa perde quando vê a Psicologia como custo para empresa, porque enquanto psicólogos podemos contribuir com esse processo de inclusão, até pelo maior entendimento que temos do ser humano como um todo (E3).

Em outras palavras, o psicólogo ainda não é amplamente incluído no âmbito profissional das organizações e do trabalho pela maior parte das empresas, como sublinha Zanelli (2004); ou é visto, algumas vezes, como o profissional restrito à seleção de pessoal. Nesse ponto, sempre é importante salientar que cabe aos profissionais a responsabilidade de tornar claramente conhecidas as possibilidades de suas contribuições, como se identifica através do depoimento de E2 (já citada acima) quando essa profissional fala sobre a possibilidade da Psicologia criar seus espaços e, através deles, suas atividades no interior da empresa, conseguindo demonstrar para a organização a importância de sua presença no ambiente empresarial.

Seguem os exemplos que identificam a ausência destes profissionais no setor calçadista vinculados ao processo de inclusão:

Muito poucos, principalmente na região do calçado... Acho que são poucas as empresas que investem nesse profissional, mas acho que nós, enquanto psicólogos, podemos contribuir muito com essa questão de sensibilização e, principalmente, trabalhar melhor essas questões com a gestão, as chefias dos setores para receberem e conviverem com esses profissionais (E1).

Conheço mais de Porto Alegre, algumas amigas, colegas minhas, mas mais de Porto Alegre. Aqui na região, na verdade o que eu vejo, até por que não tem muito psicólogo na região, o setor calçadista não tem muito psicólogo, tem o RH, tem aquelas funções que são obrigatórias por lei (E2).

Sim. Eu tenho várias colegas, ex-colegas de faculdade que trabalham em empresas também. Eu sinto que eles têm uma evolução maior nesse processo, já, sabe... Existem várias empresas, RBS, SICREDI, enfim que às vezes, nos próximos anúncios, dizem assim: Os portadores de deficiência são bem-vindos e isso não é uma prática que a gente utiliza muito aqui, e eu percebo que isso em outros locais é mais utilizado e eu acho que dá um retorno bem maior. Mas também acho que o psicólogo ainda está buscando seu lugar no meio empresarial, pois não são muitas empresas que abrem as portas para essa profissão; e em relação ao processo de inclusão, eu acredito ser bem importante esse profissional, porque conseguimos através do conhecimento contribuir nesse processo, possibilitando maior sensibilização até mesmo com a própria gerencia (E4).

A gente participa de vez em quando de eventos, sobre inclusão, as dificuldades são muito semelhantes e as conquistas também, em diferentes realidades, mas não existem muitos psicólogos inseridos nas empresas trabalhando nessa área, e eu acho que nós podemos contribuir muito com o fato de entendimento de questões ligadas ao relacionamento humano que às vezes é tão complicado e que gera conflitos (E5).

Conheço alguns psicólogos, a maior parte deles trabalha em empresas com ISO, entendeu, e nós não temos ISO. Em diversos ramos, não só calçadista. Esses psicólogos que conheço possuem nas empresas o programa de inclusão, o que eu acho que é excelente para que se estabeleça a inclusão. Mas confesso, acho que não são todas as empresas que possuem esse profissional trabalhando, e acho que isso é uma pena porque o psicólogo pode ajudar muito com a visão humana (E6).

A partir destes exemplos, pode-se identificar, de forma clara, a presença ainda restrita do psicólogo nas empresas, principalmente quando relacionados ao trabalho frente ao processo de inclusão; sempre lembrando que, quando presentes nesse meio, vinculados ao trabalho de inclusão de pessoas com deficiência nas organizações, podem buscar no exercício profissional e no diálogo com outros profissionais (gestores, RH) a humanização das relações existentes no ambiente de trabalho, como está sendo salientado no decorrer desta análise.

Conforme Canêo (2005), o profissional em Psicologia se encontra cercado de desafios inserido no contexto organizacional e do trabalho. O mais desafiador é a responsabilidade do psicólogo transformar sua prática por meio da ação e reflexão, gerando suas intervenções em um processo contínuo de desenvolvimento e aperfeiçoamento.

Outro elemento aqui em destaque são as oportunidades que estas psicólogas receberam em termos de formação/especialização referente à temática da inclusão, seja ela na graduação ou em demais cursos. Identificou-se que a formação em relação a esse assunto é ausente ou é pouco abordada na graduação em Psicologia, mesmo sendo um tema bem atual e, como já se pode verificar, deposita importância neste profissional para atuar nas organizações neste âmbito. Sendo um aspecto relevante nesta pesquisa, no que se refere à contribuição para com as organizações e para a reflexão por parte dos psicólogos, assinala-se a necessidade - principalmente dos cursos de graduação na área - da abordagem desta temática, por se tratar de fatores vivenciados nas organizações, nos quais a Psicologia pode contribuir cada vez com mais afinco, sendo imprescindível maior atenção a essa questão na formação do profissional.

Evidencia-se essas questões nas respostas das entrevistadas, as quais seguem abaixo, para melhor elucidação do que até agora foi discutido.

Eu praticamente não tive nada assim de formação... A gente vai se informando sozinha, é uma busca constante de informações. Na faculdade em si não, até por que em 98 antes disso, nem se falava nisso, na pós-graduação muito pouco (E1).

Por parte da empresa na verdade quando veio à lei eu fui instruída, quando veio à lei me passaram, o médico do trabalho sentou comigo, a gente estudou junto, mas um curso específico eu não fiz. No início da minha carreira profissional, eu trabalhei na APAE, então isso facilitou por eu ter já essa vivência da diferença, de trabalhar com o diferente. Meu primeiro emprego foi na APAE, então isso facilitou, me ajuda de alguma forma, embora não seja o foco e tal, mas ajuda, assim de estar em contato (E2).

Eu fiz um estágio na APAE, na faculdade, ao decorrer do estágio, eu pude ver que não... Que todo mundo é igual, que eles não têm que ser privilegiados porque tu acabas fazendo eles se sentirem mal privilegiando. Tu tens que fazer eles se sentirem responsáveis pelo trabalho deles, determinar funções, para que eles se sintam capazes e não de... Do que é mais fácil... Não... Vamos ensinar o que é difícil também, eu acho que essa essência veio do estágio da APAE, acho que foi bem importante para isso (E3).

Eu nunca tive nenhuma... Na verdade assim... Eu trabalhei seis anos em uma outra empresa do ramo calçadista, onde eu trabalhei na supervisão de RH e eu fui algumas vezes em POA, junto com a advogada da empresa para algumas reuniões em relação as cotas que a empresa tinha que atingir, foi o único momento assim que eu me aprofundei um pouco mais (E4).

Mantoan (1998) enfatiza que a força do trabalho das pessoas com deficiência deve ser abordada nos cursos de graduação, não somente nos cursos de Psicologia, mas em outros cursos como Sociologia, Administração Direito, Serviço Social, Medicina, Arquitetura, Enfermagem, para que, desta forma, se consiga uma melhor inclusão das pessoas com algum tipo de deficiência em diversos âmbitos empresariais.

No tempo da faculdade eu não tive. Não existia essa lei ainda... Quando eu fiz faculdade... A gente estudou algumas maneiras de inserção, assim... Mas não tinha essa preocupação da inserção do mercado de trabalho. O conhecimento veio com a participação em eventos, cursos ou conferências... Enfim... Para poder compreender o que essa ação vai refletir no meu dia-a-dia, como eu tenho que lidar com isso, como vou passar o que tenho que passar para as pessoas com quem eu trabalho, porque uma coisa é o RH entender, outra coisa é a empresa comprar... a gestão precisa ser parceira (E5).

Quase nada na graduação, muito pouco direcionado especificamente para essa área, mais em cursos fora. Buscando informações referente à lei e tal... (E6).

Os determinantes de tal situação podem ser atribuídos a diversos fatores, mas parte das explicações está nas deficiências da formação do psicólogo. As competências necessárias para a formação do psicólogo organizacional e do trabalho continuam sendo desenvolvidas insuficientemente na preparação dos graduandos dos cursos de Psicologia para atuar nesse campo, de acordo com Zanelli (2004). Diante disso, Amaral (1994) também afirma a importância de ser abordado, cada vez mais, o tema das deficiências, seja em congressos, na graduação ou em cursos que venham a contribuir com a formação desses profissionais.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As tendências atuais do mundo do trabalho sugerem novos modelos de gestão, enfocando a necessidade do aprendizado contínuo e do comprometimento das organizações, construindo a diversidade e possibilitando a efetiva inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Pensando no percurso dos trabalhadores com deficiência em busca de espaços nas organizações - pois durante muito tempo foram objeto de exclusão social, principalmente preconceitos e discriminações - é visível que as empresas precisam contribuir com essa questão, permitindo que estes indivíduos tenham a chance de demonstrar suas capacidades, tornando-se um potencial inovador neste setor.

A pesquisa explicita a necessidade de que este processo seja realizado nas empresas não somente pela existência e obrigatoriedade da lei, mas pela oportunidade que precisa ser oferecida às pessoas com deficiência, superando o viés assistencialista excludente para possibilitar a inclusão real. Quando as mudanças ocorrem, as organizações necessitam inovar e se reestruturar, com o objetivo de que esta se torne inclusiva, proporcionando um espaço igualitário para todos os colaboradores, reconhecendo a existência da diversidade e adversidade social.

Verifica-se que a mudança de paradigma e da visão nas corporações não é uma tarefa fácil, pois as pessoas com deficiência eram vistas como incapacitadas e nada rentáveis para as organizações. Este é um processo lento, trabalhoso, um desafio e que requer o cuidado dos profissionais que trabalham com a temática, incluindo aqui os profissionais da Psicologia inseridos nas organizações que realizam o processo inclusivo.

A investigação privilegiou identificar as práticas dos psicólogos frente ao processo de inclusão nas organizações, cumprindo seu objetivo ao evidenciar, através das psicólogas participantes na pesquisa, o envolvimento efetivo destas profissionais frente ao processo de inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Mesmo que os profissionais tenham encontrado dificuldades no decorrer de suas atividades, estas vão sendo superadas pela constante busca pelas informações necessárias, existindo um envolvimento real frente à questão. A tarefa central da psicologia do trabalho, aqui vinculada ao processo inclusivo, pode ser resumida em explorar, analisar e compreender como interagem as múltiplas dimensões que caracterizam a vida das pessoas, dos grupos e das organizações, em um mundo crescentemente complexo e em transformação. Tem a finalidade de construir estratégias e

procedimentos que possam promover preservar e restabelecer a qualidade de vida e bem-estar das pessoas com deficiência.

Há uma grande atenção e cuidado das psicólogas frente à construção e implementação de práticas que visam promover o desenvolvimento real das pessoas com deficiência. As dificuldades em realizar o processo de inclusão relacionam-se à dificuldade de encontrar candidatos, à baixa qualificação dos trabalhadores e a resistência, às vezes presente, por parte da gestão. Os profissionais conseguem minimizar estas situações, sensibilizando e conscientizando a organização frente à temática e, com isso, somando fatores que contribuem, aos poucos, para a inclusão. O psicólogo na organização se torna um intermediador das relações interpessoais e isso facilita na evolução do processo inclusivo.

Através do fazer psicológico, das práticas profissionais destas psicólogas inseridas na pesquisa, percebeu-se que as profissionais contribuem efetivamente para o estabelecimento do processo inclusivo nas empresas, tendo como princípio básico, na realização das suas atividades, a ética profissional, tendo como prioridade o sigilo de suas ações para com os colaboradores inseridos nas empresas.

As práticas das psicólogas estão vinculadas, em grande parte, ao setor de RH, com a execução de processos de recrutamento, seleção, treinamento, acompanhamento e demais atividades. No decorrer do estudo, ficaram visíveis as práticas preventivas que as profissionais em psicologia exercem, com o objetivo de possibilitar um melhor convívio entre todos os funcionários na empresa, estando sempre atentas ao desenvolvimento das pessoas com deficiência, observando de perto as relações interpessoais que ali se estabelecem.

As atividades das psicólogas nas empresas vêm quebrando uma visão antiga, na qual as pessoas com deficiência eram vistas, muitas vezes, como incapazes para o trabalho, pois o empenho destas profissionais vem construindo um novo olhar diante destes indivíduos, fazendo com que essas pessoas sintam-se mais seguras para desenvolver o trabalho nas empresas.

Foi evidenciado o comprometimento das psicólogas com o processo inclusivo - mesmo diante das dificuldades presentes no setor empresarial - havendo uma boa comunicação entre as profissionais e os colaboradores; tal atitude viabiliza a proximidade com a gestão, podendo ser construída, nessa relação, a possibilidade do processo inclusivo, mesmo que de forma lenta, vindo a tornar-se uma realidade mais sólida para as organizações.

Outro ponto relevante está relacionado ao constante trabalho destas profissionais para que a discriminação e o preconceito não se estabeleçam nas organizações, trabalho este realizado, como já foi mencionado, através da sensibilização e conscientização dos

colaboradores frente à diversidade. Este aspecto vem ganhando força nas empresas e as psicólogas vêm fazendo uso de palestras, dinâmicas, grupos e material de apoio para, dessa forma, desmitificar a ideia que alguns funcionários e até mesmo a gestão possa ter em relação às pessoas com deficiência e seu desempenho profissional, focando no ser humano e suas aptidões e não mais na sua deficiência.

Verificou-se que as empresas que possuem o programa de inclusão estão avançando na consolidação do processo, pois o mesmo permite, de uma forma ampla, contagiar toda a empresa com a importância do mesmo.

Outro fator que merece destaque está relacionado ao pequeno número encontrado de profissionais vinculados às empresas trabalhando neste processo. É pertinente lembrar que, de uma listagem contendo 276 empresas do setor calçadista, somente 76 possuíam mais de cem funcionários (amostra da pesquisa) e 10 continham em seu quadro funcional psicólogos trabalhando e, como se mencionou no trabalho, somente seis vieram a fazer parte da pesquisa.

Isso demonstra a ausência deste profissional no contexto do trabalho no ramo calçadista relacionado à inclusão, evidenciando dois pontos importantes: primeiro, a constante busca pelos psicólogos em inserir-se nas organizações; e, em segundo, as empresas virem a visualizar na imagem do psicólogo um profissional capaz de colaborar com a empresa, no que tange não somente ao processo inclusivo, mas também capaz de articular ações e reflexões importantes, tão importantes quando se pensa em proporcionar a diversidade nas empresas de forma global e real.

É notável também o olhar que precisa ser direcionado aos cursos de graduação em psicologia, referente à formação desta temática, pois as psicólogas inseridas nas organizações aqui presentes relataram essa dificuldade. Isto se torna importante no momento em que se pensa na contribuição que a psicologia pode dar às empresas ainda com maior conhecimento. Este é um ponto importante, pois se a formação neste âmbito é pequena, é necessário buscar, de alguma forma, informações que possam ajudar na evolução da inclusão das empresas, podendo-se dizer que esta é uma missão na qual o psicólogo está engajado no contexto atual.

Através da pesquisa, é possível afirmar que as práticas das psicólogas nas empresas relacionadas ao processo de inclusão estão somadas ao trabalho realizado pelo RH nas organizações, para que não visualize no processo um custo e sim um investimento, assim como para os demais colaboradores, na busca incessante em construir organizações centradas no ser humano, permitindo benefícios para as pessoas com deficiência, para sociedade e para o setor empresarial.

A pesquisa possibilitou novos olhares, capazes de levar novos pesquisadores a novos estudos, pois a temática da inclusão vem ganhando espaço, cabendo aos pesquisadores descobrir novos pontos a serem estudados. Algumas sugestões de trabalhos futuros podem ser pensadas pelo viés da Psicologia no setor organizacional como, por exemplo, pesquisar a formação universitária e investigar o posicionamento dos docentes e discentes da psicologia frente ao tema. Outra potencialidade investigativa pode ser a de ouvir os trabalhadores com deficiência a respeito do trabalho realizado pela Psicologia no contexto organizacional. Um aspecto também importante a ser pesquisado pode estar direcionado a investigar como os trabalhadores com deficiência e os gestores percebem o processo inclusivo na organização na perspectiva de estudos longitudinais.

Sendo assim, considera-se que a presente pesquisa contribui para o contexto acadêmico no que se refere ao conhecimento das práticas dos psicólogos, possibilitando ver neste profissional um potencial para o avanço do processo inclusivo nas organizações. Igualmente oferecer elementos que podem gerar novos questionamentos, fazendo surgir novas ideias, instigando novos estudos no contexto acadêmico, e que certamente tornam-se aplicáveis ao mundo corporativo atual, bem como abrem novos caminhos à produção de conhecimento.

## REFERÊNCIAS

- ABRANCHES, Cristina. **Inclusão dá trabalho**. Belo Horizonte: Armazém de ideias, 2000.
- ALEXIN, João Carlos. **As questões da diversidade e o papel da educação profissional**. Brasília: Ed. Projeto OIT/MT/CERT/DIV, 1999.
- AMARAL, Lígia Assumpção. **Pensar a diferença/deficiência**. Brasília: Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de deficiência, 1994.
- \_\_\_\_\_. **Conhecendo a deficiência (em companhia de Hércules)**. São Paulo: Robe, 1995.
- ANTUNES, Mitsuko Aparecida Makino. **A psicologia no Brasil: leitura histórica sobre sua constituição**. São Paulo: EDUC, 2005.
- APOLINARIO, Fabio. **Metodologia: filosofia e prática da pesquisa**. São Paulo: Pioneira, 2006.
- ARANHA, Maria Salete Fabio. **Trabalho e emprego: instrumento de construção da identidade pessoal e social**. São Paulo: SORRI-BRASIL; Brasília: CORDE, 2003.
- ARANHA, Lúcia de Arruda; MARTINS, Helena Pires. **Temas de Filosofia**. São Paulo: Moderna, 2002.
- ARENDT, Hannah. **A condição humana**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1991.
- ARNSPERGER, Christian; PARIJS, Philippe van. **Ética Econômica e Social**. São Paulo: Loyola, 2003.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS INDÚSTRIAS DE CALÇADOS (ABICALÇADOS). Reúne indústrias de calçados e sindicatos ligados ao setor na promoção da classe. 2004. Disponível em: <<http://www.abicalcados.com.br/>>. Acesso em: 21.out.2009.
- ASSOCIAÇÃO COMERCIAL, INDUSTRIAL E DE SERVIÇOS DE NOVO HAMBURGO, CAMPO BOM E ESTÂNCIA VELHA (ACI). Disponível em: <<http://www.acinh.com.br/>>. Acesso em: 27.mar.2008.
- ATKINSON, Rob. Combatendo a exclusão social urbana: o papel da participação comunitária na regeneração das cidades europeias. Tradução de Marcos Reis. **Cadernos IPPUR**, Rio de Janeiro, ano XII, n 1, jan./jul. 1998. pp.107-128.
- BAHIA, Melissa Santos. **Responsabilidade social e diversidade social nas organizações: contratando pessoas com deficiência**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.
- BAPTISTA, Cláudio; BRIDI FILHO, César Augusto. Algumas implicações necessárias ao processo de integração escolar. **Revista Cadernos de Educação Especial**, Santa Maria, n.12, p. 31-39, 1998.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Traduzido por Luis Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Portugal, 2004.

BARTALOTTI, Celina Camargo. **Inclusão social de pessoas com deficiência: utopia ou possibilidade?** São Paulo: Paulus, 2006.

BAUMAN. Zigmunt. **Globalização: as consequências humanas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.

\_\_\_\_\_. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

\_\_\_\_\_. **Comunidade: a busca por segurança no mundo atual**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

\_\_\_\_\_. **Confiança e medo na cidade**. Rio de Janeiro: Relógio D'água, 2006

BRASIL. **Código de ética profissional do psicólogo**. Brasília: Conselho Federal de Psicologia. 2005.

\_\_\_\_\_. Ministério do Trabalho e Emprego. **A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho**. 2007 b. Disponível em: <<http://www.mte.gov.br>>. Acesso em: 10. mar.2008.

\_\_\_\_\_. Ministério do Trabalho e Emprego, Secretaria de Inspeção do Trabalho. **A inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho**. Brasília, 2009.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 3.298 de 20/12/99**. Brasília: Corde, 1999. Disponível em: <<http://www.mj.gov.br/sedh/dpdh/>>. Acesso em: 23.jun 2008.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 5.296, de 02/12/2004**. Disponível em: <<http://www.mj.gov.br/sedh/dpdh/>>. Acesso em: 23 jun 2008.

BENEVIDES, Maria Victória. Cidadania e justiça. **Revista da FDE**, São Paulo, 1994.

BENTO, Maria Aparecida Silva. **Ação afirmativa e diversidade no trabalho: desafios e possibilidades**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

BENTO, Maria Aparecida Silva; CASTELAR, Marilda. **Inclusão no trabalho: desafios e perspectivas**. Centro de Estudos das Relações do Trabalho e Desigualdades / Conselho Regional de Psicologia de São Paulo. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001.

BOCK, Ana Mercês; Bahia; FURTADO, Odair; TEIXEIRA, Maria de Lourdes Trassi. **Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia**. São Paulo: Saraiva, 1999.

BOGDAN, Robert; BIKLEN, Sari Knopp. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos**. Porto, Portugal: Porto Editora, 2003. (Ciências da Educação, 12).

CÂNÊO, Luiz Carlos. As Transformações no mundo do trabalho e os desafios para a atuação do psicólogo junto às organizações. In: FONSECA, Cristina; CANÊO, Luiz Carlos;

CORRER, Rinaldo (Orgs). **Práticas psicológicas e reflexões dialogadas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.

CARPIGIANI, Berenice. **Psicologia das raízes aos movimentos contemporâneos**. São Paulo: Pioneira, 2002

CARVALHO, Rosita. **A nova LDB e a educação especial**. Rio de Janeiro: WVA, 2000.

CARVALHO, José Murilo de. **Cidadania no Brasil: o longo caminho**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2004.

CARVALHO, Karina M. de. Os desafios da inclusão da pessoa com deficiência no ambiente de trabalho. In: FREITAS, Maria Nivalda de Carvalho; MARQUES, Antônio Luiz (Orgs.). **Trabalho e pessoas com deficiência: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico**. Curitiba: Juruá, 2009.

CASTEL, Robert. Da indigência à exclusão, a desfiliação: precariedade do trabalho e vulnerabilidade relacional. **Saúde Loucura**, São Paulo, v. 4, 1993.

\_\_\_\_\_. **As Metamorfoses da questão social: uma crônica do salário**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

\_\_\_\_\_. **Desigualdade e a questão social**. São Paulo: EDUC, 2000.

CERIGNONI, Francisco Núncio; RODRIGUES, Maria Paula. **Deficiência: uma questão política?** São Paulo: Paulus, 2005.

CORRER, Rinaldo. **Deficiência e inclusão social: construindo uma nova comunidade**. São Paulo: EDUSC, 2003.

\_\_\_\_\_. Deficiência e mercado de trabalho em uma sociedade sem empregos. In: FONSECA, Cristina; CANÊO, Luiz Carlos; CORRER, Rinaldo (Orgs). **Práticas psicológicas e reflexões dialógicas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.

CHIZZOTTI, Antônio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 2008.

CLOT, Yves. **A função psicológica do trabalho**. Traduzido por Adail Sobral. Petrópolis. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DEJOURS, Christophe. **O fator humano**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2003.

DENS, A. La Educación Especial: una visión sobre la integración y la inclusión desde un enfoque pedagógico. **Tema livre apresentado no II Encontro Mundial de Educación Especial**. Havana, Cuba, 1998.

FÁVERO, Eugênia Augusta Gonzaga. **Direito das pessoas com deficiência: garantia de igualdade na diversidade**. Rio de Janeiro: WVA, 2004.

FEE. **Fundação de Economia e Estatística**. Disponível em: <<http://www.fee.tche.br>>. Acesso em: 10.dez.2009.

FEBRABAN. **A ação de recursos humanos e a inclusão de pessoas com deficiência**. 2006. Disponível em: <<http://www.febraban.org.br/>>. Acesso em: 11.mar.2008.

FÉDIDA, Pierre. A negação da deficiência. In: Neto, M. **A negação da deficiência: a instituição da diversidade**. RJ: Achiamé/Sociais, 1984.

FENSTERSEIFER, Jaime Evaldo; GOMES, Julio A. **O complexo calçadista em perspectiva: tecnologia e competitividade**. Porto Alegre: Ortiz,1995.

FIGUEIREDO, Luis Claudio M.; SANTI, Pedro Luiz Ribeiro. **Psicologia, uma (nova) introdução: uma visão histórica da psicologia como ciência**. São Paulo: EDUC, 2000.

FIGUEIREDO, Luis Claudio Mendonça. **A invenção do psicológico: quatro séculos de subjetivação**. São Paulo: EDUC, 2002.

FONSECA, Débora Cristina; CÂNEO, Luiz Carlos; CORRER, Rinaldo. **Práticas psicológicas e reflexões dialogadas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: nascimento da prisão**. Petrópolis: Vozes, 1998.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

FREIRE, Izabel Ribeiro. **Raízes da psicologia**. Rio de Janeiro: Vozes, 1997.

FREITAS, Maria Nivalda de Carvalho; MARQUES, Antonio Luiz. **Trabalho e pessoas com deficiência: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico**. Curitiba: Juruá, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GOLDFARB, Cibelle Linero. **Pessoas portadoras de deficiência e a relação de emprego**. Curitiba: Juruá, 2009.

GONÇALVES, Maria H. B.; WYSE, Nely. **Ética e Trabalho**. Rio de Janeiro: Senac, 1997.

GORINI, Ana Paula Fontenelle; SIQUEIRA, Sandra Helena Gomes. **Complexo coureiro calçadista**. São Paulo, 1999.

GOULART, Iris Barbosa. **Psicologia organizacional e do trabalho: teoria, pesquisa e temas correlatos**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

GUEDES, Maria do Carmo; CAMPOS, Regina Helena de Freitas. **Estudos em história da psicologia**. São Paulo: EDUC, 1999.

HEPP, Marcos. **O comportamento do gerente de agência bancária frente aos portadores de deficiência: um estudo de caso**. Dissertação de mestrado (Programa de Pós-Graduação em



Engenharia de Produção e Sistemas). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

HONORA, Márcia; FRIZANCO, Mary L. **Esclarecendo as deficiências:** aspectos teóricos e práticos para contribuir com uma sociedade inclusiva. São Paulo: Ciranda Cultural, 2008.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo demográfico de 2000.** Disponível em <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 27.jun.2008.

INSTITUTO ETHOS. **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência.** 2002. Disponível em: <<http://www.uniethos.org.br>>. Acesso em: 10.mar.2008.

JACQUES, Maria da Graça Corrêa. Psicologia do trabalho e/ou o trabalho na psicologia: uma revisão histórica. **Revista da Sociedade Brasileira de Psicologia do Rio Grande do Sul. Séc XXI**, Porto Alegre, v. 5, n. 1, jun. 2006

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 2005.

LIMA, Manolita Correia. **Monografia:** A engenharia da produção acadêmica. São Paulo: Saraiva, 2008.

LIMA, Sandra Mara Maciel; HOPFER, Kátia Regina; SOUZA LIMA, José Edmilson. Gestão de pessoas: complementaridade entre racionalidades na construção da identidade profissional. **Era Eletrônica**, São Paulo, v. 3, n. 2, art 19, p. 1-20. jul./dez. 2004.

LUDKE, Menga; ANDRE, Marli E. D. **Pesquisa em educação:** abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.

MAÇANEIRO, Ailton Eccel. A formação profissional e a inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho. **APAE Ciência**, v.1, n.1, p.26-40, 2002.

MANTOAN, Maria Tereza Eglér. **A integração de pessoas com deficiência:** contribuições para uma reflexão sobre o tema. São Paulo: Memnon, SENAC, 1997.

\_\_\_\_\_. **Caminhos pedagógicos da inclusão.** Caxambu: ANPED, 1998,

MARQUES, Carlos Alberto. A construção do anormal: uma estratégia de poder. In: Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Educação. **Anais Eletrônicos** Caxambú: ANPED, Cd-rom. 2001

MARTINS, José de Souza. **A chegada do estranho.** São Paulo: Hucitec, 1993.

\_\_\_\_\_. **Exclusão social e a nova desigualdade.** São Paulo: Paulus, 1997.

MARX, Melvim Herman; HILLIX, William A. **Sistemas e teorias em psicologia.** São Paulo: Cultrix, 1973.

MARX, K. **O capital: crítica da economia política I**. 6. Ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1980.

MASSIMI, Marina. **História da psicologia brasileira: da época colonial até 1934**. São Paulo: EPU, 1990.

MASINI, Elcie Apaecida Fortes Salzano et al. **Deficiência: alternativas de Intervenção**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1997.

MATARAZZO, Claudia. **Vai encarar?** a nação (quase) invisível das pessoas com deficiência. São Paulo: Melhoramentos, 2009.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 2000.

MIRANDA, Danilo Santos. **Ética e cultura**. São Paulo: Perspectiva, 2004.

MIZIARA, Carmen Silvia Molleis Galego; AZEVEDO, Alexandre Costa Lima. Atualização sobre aspectos médico-legais da pessoa com deficiência. In: SENNYEY, Alexa Livia *et al.* **Neuropsicologia e inclusão: tecnologias em (re)habilitação cognitiva**. São Paulo: Artes Médicas, 2006.

MORAES, Alexandre de. **Direitos humanos fundamentais: teoria geral**. 4.; ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MOTA, Júlia Maria Casulari. **A psicologia e o mundo do trabalho no Brasil: relações, história e memória**. São Paulo: Ágora, 2005.

MUCHINSKY, Paul M. **Psicologia organizacional**. Traduzido por Ruth Gabriela Bahr. Tradução da sétima edição norte-americana. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

NAMBU, Tais Suemi. **Construindo um mercado de trabalho de trabalho inclusivo: guia prático para profissionais de recursos humanos**. São Paulo: SORRI-BRASIL; Brasília: CORDE, 2003.

NASCIMENTO, Elimar. Hipóteses sobre a nova exclusão social. **Cadernos CHR**, n. 21, Salvador, 1994.

NAVARRO, Vera Lucia. **Trabalho e trabalhadores do calçado: A indústria calçadista de Franca: das origens artesanais À reestruturação produtora**. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

OLIVEIRA, Maria Helena Alcântara. Núcleos cooperativos: uma perspectiva profissional para o portador de deficiência. **Em Aberto**, Brasília, ano 13, n. 60, p. 106-108, out./dez. 1993.

ORGANIZAÇÃO DA NAÇÕES UNIDAS. **Relatório da ONU sobre a cúpula mundial para o desenvolvimento social**. São Paulo: Fundação Konrad-Adenauer-Stiftung, 1995.

\_\_\_\_\_. **Declaração dos direitos humanos de 10/12/1948**. Disponível em: <<http://www.unhchr.ch/udhr/lang/por.pdf>>. Acesso em: 23.jun2008.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Diversidade:** avanço conceitual para a educação profissional e o trabalho – ensaios e reflexões. Brasília: OIT, 2002.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). Disponível em: <<http://www.oms.com>>. Acesso em: 11.mar.2008.

PASTORÉ, José. **Oportunidades de trabalho para portadores de deficiência.** São Paulo: LTR, 2001.

PAUGAN, Serge. **La disqualification sociale.** Paris: Presses Universitaires de France, 1991.

PLAISANCE, Eric. Da deficiência física a deficiência sócio cultural: aspectos teóricos e perspectivas de ação. In: DAVILA NETO, Maria Inácia (Org.). **A negação da deficiência: a instituição da diversidade.** Rio de Janeiro: Socius, 1984

PLATÃO. Timée. In: \_\_\_\_\_. **Oeuvres completes.** Tome X. Tradução francesa de A. Rivaud. Paris, “Lês belles lettres”, 1949.

PESSOTTI, Isaías. Dados para uma história da psicologia no Brasil. **Psicologia**, v.1, n. 1, pp. 1-20, 1975.

POPKEWITZ, Thomas; LINDBLAD, Sverker. Educational governance and social inclusion and exclusion: some conceptual difficulties and problematics in policy and research. **Discourse: studies in the cultural politics of education**, v. 21, n. 1, p. 5-44, 2000.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani. **Metodologia do trabalho científico.** Novo Hamburgo: FEEVALE, 2009.

REY, Fernando González. **Pesquisa qualitativa em psicologia: caminhos e desafios.** São Paulo: Pioneira Thomson, 2005.

RIBAS, João Baptista Cintra. **O que são pessoas deficientes.** São Paulo: Brasiliense, 1983.

RIBAS, João Baptista Cintra. **Preconceito contra pessoas com deficiência: as relações que travamos com o mundo.** São Paulo: Cortez, 2007.

RIBEIRO, Agostinho. **O corpo que somos.** Porto: Notícias Editorial, 2003.

RIBEIRO, Marcelo Afonso; RIBEIRO, Flavio. Gestão organizacional da diversidade: estudo de caso de um programa de inclusão de pessoas com deficiência. In: FREITAS, Maria Nivalda de Carvalho; MARQUES, Antônio Luiz. **Trabalho e pessoas com deficiência: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico.** Curitiba: Juruá, 2009.

SANTOS, Mônica. Educação inclusiva e a Declaração de Salamanca: conseqüências ao Sistema Brasileiro. **Revista Integração**, ano 10, n.22, p. 35-40, 2000.

SANTOS, Boaventura de Souza. A construção multicultural da igualdade e da diferença. **VII Congresso da Sociedade Brasileira de Sociologia.** Rio de Janeiro: IFCS/UFRJ, set.; 1995.

\_\_\_\_\_. **A crítica da razão indolente:** contra o desperdício da experiência. São Paulo: Cortez, 2001.

SASSAKI, Romeu. **Inclusão:** construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SASSAKI, Romeu. Pessoas com deficiência: o mercado de trabalho numa perspectiva inclusiva. **Revista Sentidos**, São Paulo, ano I, n 5, p. 6–7 mai. 2002.

SCHEMES, Claudia, et. al. **Memórias do setor coureiro-calçadista:** pioneiros e empreendedores do Vale do Rio dos Sinos. Novo Hamburgo: Feevale, 2005.

SCHULTZ, Duane P.; SCHULTZ, Elen Sydney. **História da psicologia moderna.** São Paulo: Cultrix, 1992.

STAINBACK, S.; STAINBACK, W. **Inclusão:** um guia para educadores. Porto Alegre: Artes Médicas, 1999.

SAWAIA, Bader *et al.* **As artimanhas da exclusão:** análise psicossocial e ética da desigualdade social. Rio de Janeiro: Vozes, 1999.

SILVA, L. B. C. Três questões sobre as psicoses. **Mental**, v. 2, n. 4, 2005.

STOER, Stephen R.; MAGALHÃES, Antonio M.; RODRIGUES, David. **Os lugares da exclusão social:** um dispositivo de diferenciação pedagógica. São Paulo: Cortez, 2004.

SHAKESPEARE, Rosemary. **Psicologia do deficiente.** Traduzido por Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: Zahar, 1977.

SCHWARTZMAN, Simon. **As causas da pobreza.** Rio de Janeiro: FGV, 2004.

SORJ, Bernardo. **A nova sociedade brasileira.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

TANAKA, Eliza Dieko Oshiro; MANZINI, José Eduardo. O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência? **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v. 11, n. 2, p.273-294, ago. 2005.

VASH, Carolyn L. **Enfrentando a deficiência:** a manifestação, a psicologia e a reabilitação. São Paulo: Pioneira, 1988.

VÉRAS, Maura. Exclusão social: um problema brasileiro de 500 anos (notas preliminares). In: SAWAIA, Bader (Org). **As artimanhas da exclusão:** Análise psicossocial e ética da desigualdade social. Rio de Janeiro, Petrópolis: Vozes, 1999.

WANDERLEY, Mariângela Belfiore. Refletindo sobre a noção de exclusão. In: SAWAIA, Bader (Org). **As artimanhas da exclusão:** Análise psicossocial e ética da desigualdade social. Rio de Janeiro, Petrópolis: Vozes, 1999.

WERNECK, Claudia. **Ninguém vai ser bonzinho na sociedade inclusiva.** Rio de Janeiro: WVA, 2000.

\_\_\_\_\_. **Você é gente?** o direito de nunca ser questionado sobre seu valor humano. Rio de Janeiro. WVA, 2003.

YIN, Robert K. Yin. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZANELLI, José Carlos; ANDRADE, Jairo Eduardo Borges; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artes Médicas, 2004.

## **APÊNDICES**

# APÊNDICE 1

## MODELO DE ENTREVISTA

Nº entrevista_____ Data entrevista_____
Nome_____
Telefone contato_____
Inscrição CRP_____ Ano formatura/instituição_____
Ingresso empresa atual_____ Nº funcionários_____

Há trabalhadores com deficiência no quadro funcional? (identificar deficiência, cargo e se possível data ingresso)

- 1) Há quanto tempo à empresa possui inclusão de pessoas com deficiência?
- 2) Você participa de alguma forma da seleção ou acompanhamento desses profissionais?
- 3) Quais são os setores/ profissionais envolvidos no processo de captação e inclusão de profissionais com deficiência na empresa?
- 4) Como foi/tem sido o recrutamento e seleção destes profissionais?
- 5) Existe algum programa específico para Inclusão de Pessoas com Deficiência na empresa? Quais ações a empresa adota?
- 6) Existem treinamentos, capacitação, acompanhamento específicos para as pessoas com deficiência?
- 7) Como tem sido a retenção destes profissionais?
- 8) Quais as condições inclusivas que a empresa possui?
- 9) Como você psicólogo (a) trabalha as questões relacionadas ao envolvimento efetivo com essas pessoas?
- 10) Quais são as dificuldades e as conquistas observadas neste processo?
- 11) Há necessidade de algum ajuste/mudança nesse processo no seu entender?
- 12) Você conhece ou tem contato com outros psicólogos que estão envolvidos com processos de inclusão?
- 13) Qual diferencial a psicologia pode oferecer neste processo?
- 14) Quais oportunidades de formação você teve para trabalhar com a atividade de inclusão de trabalhadores com deficiência?

15) Quando você ouviu o termo : Deficiência, o que vem a mente? Inclusão, o que lhe vem à mente?

16) Gostaria de acrescentar algo que não foi questionado, algum assunto que ache importante nesse contexto, alguma experiência?



**APÊNDICE 2**  
**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

**PESQUISA**

**As Práticas dos Psicólogos frente aos Processos de Inclusão de Pessoas com Deficiência nas Organizações.**

A aluna Loren Aita Riss, do curso de Mestrado em Inclusão Social e Acessibilidade do Centro Universitário Feevale, e sua orientadora Dra. Denise Macedo Ziliotto estão realizando uma pesquisa sobre as atividades dos psicólogos que atuam em organizações diante dos processos de inclusão de pessoas com deficiência. A investigação será feita nas empresas calçadistas que se localizam no Vale do Sinos, Vale do Cai ou Vale do Paranhaha / RS e que possuam mais de cem funcionários em seu quadro funcional.

Os dados obtidos visam conhecer as práticas dos psicólogos no processo de inclusão de pessoas com deficiências, possibilitando identificar as experiências desses profissionais nesse âmbito.

A participação nesta pesquisa é voluntária e quando os dados forem apresentados publicamente os nomes não serão divulgados, preservando assim a identidade e o anonimato de todos os participantes e empresas envolvidas. Como instrumento de pesquisa serão realizadas entrevistas pessoais. O tempo de duração para as atividades é de aproximadamente uma hora. Esta pesquisa não trará nenhum risco aos participantes. Em qualquer momento da pesquisa a pessoa entrevistada poderá desistir de sua participação, sem que isso lhe acarrete qualquer prejuízo. As entrevistas serão gravadas, posteriormente transcritas e seu conteúdo pode ser certificado e autorizado pelo pesquisado.

No caso de esclarecimento de dúvidas ou se desejar realizar algum contato, nos colocamos à sua disposição no Centro Universitário Feevale – Campus II – Prédio lilás – 2º andar. Telefone: 3586 8800 - ramal 8932. E-mail: [lorenriss@pop.com.br](mailto:lorenriss@pop.com.br) e [dmziliotto@feevale.br](mailto:dmziliotto@feevale.br).

Este termo de consentimento será assinado em duas vias, permanecendo uma via com o entrevistado.

Eu, \_\_\_\_\_, depois de ter esclarecido todas as minhas dúvidas, aceito participar da pesquisa em questão.

Novo Hamburgo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, 2009.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do entrevistado

\_\_\_\_\_  
Assinatura do entrevistador

\_\_\_\_\_  
Assinatura do pesquisador responsável

# Livros Grátis

( <http://www.livrosgratis.com.br> )

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)  
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)  
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)  
[Baixar livros de Matemática](#)  
[Baixar livros de Medicina](#)  
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)  
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)  
[Baixar livros de Meteorologia](#)  
[Baixar Monografias e TCC](#)  
[Baixar livros Multidisciplinar](#)  
[Baixar livros de Música](#)  
[Baixar livros de Psicologia](#)  
[Baixar livros de Química](#)  
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)  
[Baixar livros de Serviço Social](#)  
[Baixar livros de Sociologia](#)  
[Baixar livros de Teologia](#)  
[Baixar livros de Trabalho](#)  
[Baixar livros de Turismo](#)