

COMUNICAÇÃO INCLUSIVA E ACESSÍVEL NO LOCAL DE TRABALHO

Stefano Cobello - Polo Europeo della Conoscenza, Itália ([000-0002-6221-8203](tel:000-0002-6221-8203))

Elena Milli - Polo Europeo della Conoscenza, Itália ([0000-0002-9576-3005](tel:0000-0002-9576-3005))

Resumo

Este capítulo fornece uma visão geral dos princípios e estratégias fundamentais para alcançar uma comunicação acessível e inclusiva em ambientes profissionais. Conseqüentemente, salienta a importância da simplicidade, clareza e respeito para garantir que a troca de informações é acessível a todos os indivíduos, incluindo os que têm deficiência. Os principais temas abordados são o ajustamento dos estilos de comunicação para responder a diferentes necessidades, a utilização de vários métodos de comunicação e a importância do feedback e da adaptação para melhorar a compreensão. Conseqüentemente, o capítulo promove uma atitude proativa em relação à inclusão, com o objetivo de estabelecer um ambiente de trabalho em que cada pessoa é valorizada e capaz de dar contributos significativos.

Palavras-Chave: Comunicação Acessível; Práticas Inclusivas; Comunicação Multimodal; Diversidade Laboral; Adaptação e Feedback.

Relevância do Capítulo para Pessoas com Deficiência Intelectual (PcDI)

Este capítulo é particularmente relevante para as Pessoas com Deficiência Intelectual (PcDI), uma vez que destaca a importância da criação de estratégias de comunicação que acomodem diversas capacidades cognitivas e estilos de aprendizagem. Ao enfatizar a simplicidade, a clareza e a utilização de métodos de comunicação multimodais, fornece-se um plano para a elaboração de mensagens que sejam acessíveis a PcDI, assegurando que estas possam efetivamente compreender, participar e contribuir para ambientes profissionais. A ênfase na adaptação dos estilos de comunicação, na utilização de recursos visuais e nas tecnologias de apoio sublinha o compromisso com a inclusão, permitindo às PcDI estar no local de trabalho de forma mais confiante e autónoma.

Objetivos da Presente Subsecção de Formação

- Dotar os participantes de competências para tornar a comunicação clara e compreensível para as PcDI, através de linguagem simples e recursos visuais.
- Promover um local de trabalho inclusivo, adaptando a comunicação para satisfazer as necessidades individuais e valorizando as contribuições das PcDI.
- Estabelecer mecanismos de feedback para aperfeiçoar continuamente as práticas de comunicação com base nos contributos das PcDI e dos membros da equipa.

Citar como: Cobello, S., & Milli, E. (2024). Comunicação Inclusiva e Acessível no Local de Trabalho. In C. Sousa, J. Pereira, & C. Casimiro (Eds.), *No Barriers: Estratégias e Boas Práticas para a Empregabilidade de Pessoas com Deficiência Intelectual* (pp. 81-92). Edições Universitárias Lusófonas. <https://doi.org/10.24140/nobarriers.v3.p02.02>

Introdução à Comunicação Acessível

No domínio profissional, a comunicação acessível vai além das metodologias tradicionais, exigindo uma abordagem diferenciada

adaptada a um público diversificado. Este módulo tem como objetivo transmitir uma compreensão abrangente dos princípios-chave, competências e conhecimentos que podem ser cruciais para melhorar as interações profissionais e contribuir para um ambiente de trabalho mais inclusivo e produtivo. A comunicação acessível engloba uma série de princípios concebidos para tornar a troca de informações compreensível e acessível ao maior número possível de pessoas, incluindo as com deficiência. Eis alguns princípios fundamentais:

- **Simplicidade e Clareza:** A utilização de uma linguagem simples e direta, sem gíria, termos técnicos ou estruturas de frases complexas, torna a mensagem clara e fácil de entender para todas as pessoas, incluindo PcDI ou aquelas para quem não é nativo da língua primária de comunicação.
- **Consistência:** Manter um estilo e formato coerentes nas comunicações verbais e escritas. A coerência ajuda as pessoas com dificuldades de aprendizagem ou cognitivas a compreender melhor e a seguir o conteúdo.
- **Comunicação Multimodal:** A utilização de vários modos de comunicação, como texto, voz, imagens e elementos táteis, garante que a informação é acessível a pessoas com diferentes tipos de deficiência, incluindo deficiências visuais ou auditivas.
- **Respeito e Dignidade:** Ao comunicar com pessoas com deficiência, é fundamental comunicar sempre de uma forma que respeite a dignidade da audiência. Por exemplo, deve evitar-se o tratamento condescendente ou a utilização de linguagem infantilizada quando se comunica com adultos, independentemente da sua deficiência.
- **Utilização de Meios Visuais:** A incorporação de diagramas, símbolos ou imagens para apoiar o texto e a informação verbal pode ser particularmente útil para indivíduos que aprendem visualmente ou que têm dificuldade em processar informação textual ou falada.
- **Feedback e Adaptação:** É útil encorajar e incorporar o feedback para adaptar e melhorar continuamente os métodos de comunicação. Isto inclui estar recetivo às indicações da audiência sobre se compreenderam o material e fazer os ajustes

necessários.

- **Características de Acessibilidade:** No que diz respeito à comunicação digital, a empresa deve garantir que os websites, documentos e outros meios digitais são compatíveis com leitores de ecrã e outras tecnologias de apoio. Isto também inclui a utilização de texto alternativo para imagens, a disponibilização de legendas para vídeos e a garantia de navegabilidade para utilizadores que utilizam apenas o teclado.
- **Design Inclusivo:** Ao planear a comunicação, as necessidades das pessoas com deficiência devem ser tidas em conta desde o início. Esta abordagem proativa é mais eficaz do que fazer ajustamentos retroativos.

Estratégias de Comunicação Inclusiva

As estratégias de comunicação inclusiva constituem a base de uma interação eficaz em locais de trabalho inclusivos. Estas estratégias englobam uma série de práticas concebidas para garantir que todos os indivíduos, independentemente da sua origem ou capacidades, possam participar num diálogo e colaboração significativos. No centro destas estratégias estão três componentes-chave: comunicação verbal, comunicação não verbal, escuta ativa e métodos de feedback. Juntos, estes componentes criam uma estrutura robusta para a comunicação inclusiva, garantindo que todos os indivíduos num local de trabalho diversificado se sentem valorizados, compreendidos e capacitados para contribuir.

Comunicação Verbal: Trata-se de elaborar mensagens claras, concisas e facilmente compreensíveis para um público diversificado, incluindo pessoas com diferentes capacidades cognitivas. Isto implica utilizar uma linguagem simples e evitar linguagem técnica ou coloquialismos que possam não ser familiares para algumas pessoas. O tom e o ritmo do discurso são igualmente importantes, uma vez que podem ter um impacto significativo na capacidade do ouvinte para processar e compreender a informação. Adaptar a mensagem às necessidades da audiência, assegurando ao mesmo tempo o respeito e a consideração, é fundamental para promover uma atmosfera

inclusiva e de colaboração.

Comunicação Não-verbal: Engloba a linguagem corporal, as expressões faciais e os gestos, que podem ter um impacto significativo na forma como as mensagens são recebidas e interpretadas. Num ambiente inclusivo, é fundamental estar atento às pistas não verbais. Isto implica manter uma linguagem corporal aberta e acessível, utilizar gestos que reforcem a mensagem proferida e estar consciente das diferenças culturais na interpretação da linguagem corporal. As expressões faciais, em particular, desempenham um papel fundamental na transmissão de empatia, compreensão e envolvimento. Uma boa utilização da comunicação não verbal aumenta a eficácia das interações, ajudando a colmatar lacunas e a construir relações mais fortes e inclusivas. Além disso, é crucial compreender as preocupações ou questões não expressas, reconhecendo e respondendo a sinais não verbais.

Escuta Ativa e Métodos de Feedback: Estes factores são vitais para promover a inclusão e a compreensão na comunicação. A escuta ativa implica concentrar-se totalmente no orador, compreender a sua mensagem e responder de forma ponderada. Trata-se de ouvir para além das palavras, compreender as nuances e as emoções transmitidas e reconhecê-las através de afirmações verbais ou de uma linguagem corporal adequada. Está ligado às competências necessárias para se concentrar totalmente, compreender, responder e recordar o que está a ser comunicado. Dar feedback, por outro lado, é oferecer respostas construtivas que incentivem o diálogo e a compreensão. Envolve a expressão de pensamentos de forma clara e respeitosa, assegurando que o orador se sente ouvido e valorizado. Estes métodos são essenciais para criar um canal de comunicação bidirecional que promova o respeito mútuo, a clareza e a colaboração eficaz.

Adaptação dos Estilos de Comunicação

Num local de trabalho diversificado, a comunicação eficaz não é estanque; requer uma abordagem multifacetada que considere as necessidades e preferências de comunicação de cada membro

da equipa. Os trabalhadores com DI podem ter dificuldades em processar linguagem complexa, compreender conceitos abstratos ou interpretar sinais não verbais. Adaptar os estilos de comunicação para satisfazer essas necessidades não é apenas uma questão de conformidade ou conveniência; é um aspeto fundamental da criação de um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso, onde cada indivíduo tem a oportunidade de contribuir de forma significativa e de se sentir valorizado.

Um dos primeiros passos consiste em utilizar uma linguagem e uma estrutura simplificadas, dividindo ideias complexas em segmentos mais simples e compreensíveis, utilizando uma linguagem direta e evitando expressões idiomáticas. Esta abordagem ajuda a tornar a informação mais acessível, assegurando que os trabalhadores com deficiência intelectual (DI) a possam compreender e envolver-se nela de forma eficaz. A utilização de recursos visuais, como pictogramas, gráficos e infografias, pode ser incrivelmente poderosa na transmissão de informações de uma forma mais tangível e compreensível. A linguagem simbólica, que utiliza símbolos ou imagens para representar ideias ou conceitos, também pode ser uma ferramenta valiosa para colmatar as lacunas de comunicação, especialmente para aqueles que podem ter dificuldades com as formas tradicionais de comunicação textual ou verbal.

Outro aspeto crucial que facilita a comunicação inclusiva são as tecnologias de apoio. Na atual era digital, várias tecnologias podem melhorar a comunicação das pessoas com deficiência (PcD). Estas incluem software de conversação texto-voz, quadros de comunicação e outras ferramentas especializadas que podem facilitar uma comunicação mais eficaz e independente.

Através da personalização das estratégias de comunicação, é possível criar um ambiente em que cada indivíduo, independentemente das suas capacidades intelectuais, possa compreender, contribuir e prosperar no local de trabalho. Esta abordagem não só beneficia os indivíduos com deficiência, como também melhora a eficiência geral da comunicação e a inclusão de toda a equipa.

Os principais aspectos são:

- **Compreender as Necessidades Individuais:** O primeiro passo na personalização é compreender as necessidades de comunicação específicas de cada trabalhador. Isto pode envolver o reconhecimento de preferências no tipo de linguagem utilizada, no ritmo da conversa ou no formato em que a informação é fornecida. Para alguns, os recursos visuais podem ser mais eficazes, enquanto outros podem beneficiar de explicações verbais ou demonstrações práticas.
- **Personalização das Ferramentas de Comunicação:** Dependendo das necessidades individuais, podem ser utilizados diferentes instrumentos de comunicação. Por exemplo, alguns indivíduos podem considerar mais úteis as ajudas de comunicação eletrónicas, enquanto outros podem preferir ferramentas físicas como os quadros de comunicação. A escolha dos instrumentos deve basear-se no que melhor apoia a compreensão e a expressão do indivíduo.
- **Utilização Adaptativa da Língua:** Adaptar a complexidade da linguagem e o tipo de vocabulário utilizado é outro aspeto crucial. Para algumas pessoas, a simplificação da linguagem e a utilização de frases mais curtas e concretas podem ajudar na compreensão. Para outros, repetir pontos-chave ou parafrasear pode ser útil.
- **Incorporar Feedback:** A personalização também envolve um processo contínuo de feedback e ajustamento. É essencial efetuar reuniões informais regulares com o indivíduo para avaliar a eficácia da abordagem de comunicação e fazer os ajustes necessários com base no seu feedback. Isto assegura que as estratégias permanecem relevantes e eficazes ao longo do tempo.
- **Formação e Educação:** Para que a personalização seja eficaz, é importante que todos os membros da equipa, especialmente os que desempenham funções de supervisão, recebam formação para compreender e implementar estratégias de comunicação personalizadas. Esta formação deve abranger não só os aspetos práticos, mas também a abordagem empática e respeitosa da personalização.

- **Construir Confiança e Conforto:** Uma personalização eficaz pode ajudar a criar um sentimento de confiança e conforto. Quando os trabalhadores sentem que as suas necessidades individuais de comunicação são compreendidas e respeitadas, isso promove um ambiente de trabalho mais inclusivo e solidário.

Superare le Barriere Comunicative

As barreiras de comunicação no local de trabalho podem manifestar-se de múltiplas formas e podem prejudicar significativamente a integração e a produtividade dos trabalhadores com DI. Estas barreiras podem ser classificadas em termos gerais em barreiras físicas, linguísticas e psicológicas. Cada tipo apresenta desafios únicos e exige estratégias específicas para os ultrapassar. Ultrapassar estas barreiras não é apenas da responsabilidade do indivíduo com deficiência; é um esforço coletivo que envolve a adaptação dos estilos de comunicação, a promoção de um ambiente inclusivo e a procura contínua de feedback para melhorar.

Barreiras Físicas: Estes incluem fatores ambientais que impedem a comunicação, como o ruído, a má iluminação e a distância física. No contexto da DI, pode também referir-se à falta de acessibilidade aos instrumentos ou plataformas de comunicação. Ultrapassar as barreiras físicas implica criar um ambiente que facilite uma comunicação clara e a compreensão.

Barreiras Linguísticas: As barreiras linguísticas surgem quando existe um desfasamento entre o estilo de comunicação do emissor e a compreensão do recetor. Isto é particularmente relevante quando se lida com informação complexa ou linguagem técnica que pode ser difícil de compreender para alguns trabalhadores. As estratégias para ultrapassar estas barreiras podem ser utilizadas com uma linguagem mais simples, recursos visuais e repetição para garantir a clareza e a compreensão.

Barreiras Psicológicas: Estas barreiras resultam de atitudes, emoções ou perceções pessoais que afetam a comunicação. Por exemplo, noções preconcebidas ou desconforto sobre a DI podem impedir uma comunicação aberta e eficaz. Para ultrapassar as

barreiras psicológicas é necessário promover um ambiente de empatia, abertura e respeito. Isto inclui formação sobre a sensibilização para a deficiência e a criação de oportunidades para os membros da equipa criarem relações e compreensão.

Comunicação Inclusiva no Recrutamento

O recrutamento é um ponto crítico de entrada na força de trabalho, e a forma como é efetuado pode ter um impacto significativo na diversidade e inclusão do local de trabalho. Para as PcDI, as práticas tradicionais de recrutamento podem muitas vezes apresentar barreiras não intencionais, dificultando a sua oportunidade de demonstrar plenamente as suas capacidades e potencialidades. Cada fase do processo de recrutamento pode ser abordada com a inclusão no seu cerne, melhorando assim a acessibilidade e a justiça do processo de contratação e criando um ambiente mais equitativo e acolhedor.

Anúncios de Emprego: Os anúncios de emprego podem ser elaborados de forma a serem mais inclusivos, utilizando uma linguagem clara e direta e evitando requisitos desnecessariamente complexos que possam desencorajar ou excluir candidatos com DI. Abrange também a importância de declarar explicitamente o empenho da organização na inclusão e na diversidade.

Processo de Candidatura: A acessibilidade do processo de candidatura é outro aspeto fundamental. Os formulários e procedimentos de candidatura podem ser concebidos para serem de fácil utilização e acessíveis, tendo em conta as várias necessidades e capacidades. Isto pode implicar a disponibilização de formatos alternativos, instruções claras e a opção de assistência, se necessário.

Técnicas de Entrevista: A fase da entrevista é fundamental no processo de recrutamento. A adaptação da entrevista pode ajudar os candidatos com DI a exprimirem o seu verdadeiro potencial. Isto inclui a preparação de perguntas claras e diretas, a consideração de formatos de entrevista alternativos e a abertura a ajustamentos, tais como tempos de resposta mais longos ou a presença de uma pessoa de apoio.

Métodos de Avaliação: Muitas vezes, os métodos de avaliação

tradicionais não refletem com exatidão as capacidades dos candidatos com DI. Existem técnicas de avaliação alternativas que podem fornecer uma medida mais exata da aptidão de um candidato para a função, tais como tarefas práticas, testes de trabalho ou técnicas de entrevista ajustadas.

Introdução e Integração: É crucial garantir que os novos contratados com DI se sintam bem-vindos e apoiados desde o início. Isto envolve uma comunicação clara sobre as funções, expectativas e sistemas de apoio, bem como uma comunicação contínua para facilitar uma transição harmoniosa para o local de trabalho.

Promover uma Cultura Inclusiva no Local de Trabalho

Uma cultura inclusiva no local de trabalho caracteriza-se por um ambiente em que as diferenças são respeitadas, em que cada pessoa se sente valorizada pelos seus contributos únicos e em que a inclusividade está presente no próprio tecido das operações diárias, interações e ethos da organização. Para o conseguir, é necessário adotar uma abordagem multifacetada, que abranja vários aspectos da cultura organizacional, uma vez que vai além da conformidade e das políticas. Os elementos-chave são:

- **Importância da Liderança na Promoção da inclusão:** A liderança tem um papel crucial na definição do tom para uma cultura inclusiva. Os líderes devem não só defender as políticas de diversidade e inclusão, mas também incorporar esses valores nas suas ações e decisões. Isto inclui a promoção ativa da inclusão na dinâmica da equipa, nos processos de tomada de decisão e no reconhecimento e celebração das contribuições de todos os empregados, incluindo os os empregados com DI.
- **Linguagem e Comportamento Inclusivo:** A utilização de uma linguagem inclusiva e a demonstração de comportamentos inclusivos são componentes essenciais de um local de trabalho. Isto vai para além de evitar linguagem discriminatória ou ofensiva; trata-se de usar uma linguagem que eleva e inclui todos os indivíduos. Do mesmo modo, o comportamento inclusivo envolve ações que fazem com que todos se sintam bem-vindos e incluídos,

tais como práticas de reunião acessíveis, distribuição equitativa de oportunidades e o reconhecimento justo de sucessos.

- **Programas de Apoio e Mentoria entre Pares:** A criação de sistemas de suporte de colegas e de programas de orientação pode melhorar significativamente a inclusão. Estas iniciativas proporcionam aos empregados, especialmente aos que têm DI, o apoio, a orientação e a defesa de que necessitam para navegarem com sucesso no local de trabalho. Fomentam um sentimento de pertença e proporcionam um canal adicional para abordar preocupações e promover o crescimento profissional.
- **Acessibilidade e Adaptações:** Garantir que o local de trabalho seja física e digitalmente acessível a todos os funcionários é uma base fundamental para a inclusão. Isto inclui não só a conformidade com os requisitos legais, mas também a procura proativa de formas de tornar o local de trabalho mais acessível, tais como acordos de trabalho flexíveis, ferramentas de comunicação acessíveis e ajustes ao ambiente.
- **Programas de Formação e Sensibilização:** A educação contínua e as atividades de sensibilização são fundamentais para manter uma cultura inclusiva. Isto envolve sessões de formação regulares sobre diversidade, inclusão e sensibilidade, que ajudam a quebrar estereótipos e equívocos e a promover uma compreensão e apreciação mais profundas dos desafios enfrentados pelas PcDI. Podem também dotar os funcionários de conhecimentos e competências para interagirem de forma respeitosa e empática com todos os colegas.
- **Avaliação e Adaptação das Práticas:** Finalmente, é importante avaliar regularmente as práticas e políticas de inclusão no local de trabalho. Isto implica procurar feedback dos empregados, incluindo os que têm DI, e estar aberto a fazer as adaptações necessárias para garantir que o local de trabalho continua a ser acolhedor e a dar apoio a todos.

Agradecimentos

Este capítulo foi desenvolvido no âmbito do projeto No Barriers to Employment (2022-1-SE01-KA220-ADU-000089826).