

Comunicação Organizacional para a integração de refugiados no Brasil: estratégias de inclusão e pertencimento¹

Ana Carolina Borges ALVES²

Audrey Propp D'AVILA³

Sarah Tassi BRICKS⁴

Wolfegan Matheus Silva OLIVEIRA⁵

Maria Lívia Pachêco de OLIVEIRA⁶

Universidade Federal da Paraíba, PB

RESUMO

Este artigo propõe estratégias de comunicação para a inclusão de refugiados em organizações brasileiras. Almejou-se compreender e repensar a problemática da xenofobia e das disparidades sociais reforçadas no ambiente organizacional e de como a comunicação organizacional pode ser utilizada para mitigar esses problemas. As organizações devem estar conscientes e atuantes sobre as estratégias necessárias para que a diversificação de pessoas esteja em consonância com às demandas sociais, dentre elas, está a questão dos refugiados. Quanto à metodologia, esta pesquisa se caracteriza como sendo um estudo bibliográfico, em que o levantamento teórico possibilitou a proposta de macro estratégias a serem consideradas com vias à inclusão e ao pertencimento de refugiados por meio de melhores práticas de comunicação.

PALAVRAS-CHAVE:

Comunicação Organizacional; Relações Públicas; Inclusão; Refugiados.

INTRODUÇÃO

Refugiados são pessoas que vivem fora do seu país de origem, forçados a se deslocarem devido a conflitos ou perseguições, seja por raça, religião, nacionalidade, opinião política ou pertencimento a um determinado grupo social. Estes indivíduos contam com uma proteção internacional através da Convenção de Pessoas Refugiadas⁷ e da Declaração de Cartagena⁸, que determinam direitos para aqueles que não podem voltar para seus países, pois suas vidas e integridade correm risco.

¹ Trabalho apresentado no IJ03 – Relações Públicas e Comunicação Organizacional, da Intercom Júnior – XVIII Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do 45º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Estudante de Graduação do Curso de Relações Públicas da UFPB, e-mail: acba@academico.ufpb.br

³ Estudante de Graduação do Curso de Relações Públicas da UFPB, e-mail: audrey.propp@academico.ufpb.br

⁴ Estudante de Graduação do Curso de Relações Públicas da UFPB, e-mail: sarah.bricks@academico.ufpb.br

⁵ Estudante de Graduação do Curso de Relações Públicas da UFPB, e-mail: wolfegan.oliveira@academico.ufpb.br

⁶ Orientadora do trabalho. Professora do curso de Relações Públicas da UFPB, e-mail: maria.livia@academico.ufpb.br

⁷ Convenção Relativa ao Estatuto dos Refugiados (1951)

https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/portugues/BDL/Convencao_relativa_ao_Estatuto_dos_Refugiados.pdf

⁸ Declaração de Cartagena (1984):

https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/portugues/BD_Legal/Instrumentos_Internacionais/Declaracao_de_Cartagena.pdf

Segundo o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), em 2013, o número de emissão de carteiras de trabalho para estrangeiros no Brasil cresceu 53%, totalizando 41,4 mil carteiras para não-brasileiros, dentre elas 11,8 mil para os Haitianos, uma elevação de 132% em relação a 2012. Dados do Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR)⁹ mostram que durante o primeiro semestre de 2021, milhões de pessoas foram forçadas a abandonar seus lares devido a conflitos armados, violência generalizada ou violações dos direitos humanos.

Os refugiados contam com auxílio do Governo brasileiro para regularizar suas documentações, ter acesso a serviços de saúde, educação, moradia, cursos de português e com medidas de inclusão no mercado de trabalho. Porém, dados do IBGE 2021, mostram que o desemprego no Brasil passou de 14% no primeiro trimestre e atingiu o recorde de 14 milhões e 800 mil brasileiros desempregados, e este cenário acomete principalmente os refugiados, que segundo uma pesquisa realizada pela ONG *Estou Refugiado*¹⁰, 66% deles se encontram desempregados ou com dificuldades de conseguir oportunidades de trabalho.

Ao entrarem no Brasil, devido a grande onda de discriminação, principalmente motivada por suas nacionalidades, os refugiados lidam com a dificuldade de inclusão no mercado de trabalho, uma vez que, quando as organizações não possuem uma gestão inclusiva e diversificada, a oferta de vagas para este público se torna insuficiente. Muitas organizações alegam a falta de domínio do português como um agravante, e em consequência disto, quando o mercado de trabalho não considera os refugiados adequadamente, estes contam apenas com a alternativa dos serviços informais nos quais ficam expostos a todo tipo de exploração, sem terem a chance de trabalhar nas áreas de conhecimento específicos que já possuem.

Portanto, o presente artigo, por meio de uma pesquisa bibliográfica, buscou analisar as problemáticas da inclusão dos refugiados nas organizações brasileiras, utilizando como base autores e pesquisadores da área da comunicação para elaborar propostas visando a redução de tais dificuldades. O estudo contribui à medida que se compreende a integração organizacional dos refugiados, buscando criar caminhos para a

⁹Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR), **Relatório Semestral 2021**

<https://www.acnur.org/portugues/dados-sobre-refugio/>

¹⁰ CNN Brasil | **Conseguir emprego é a maior dificuldade de refugiados no Brasil**

https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/pesquisa-conseguir-emprego-e-a-maior-dificuldade-de-refugiados-no-brasil/?utm_source=social&utm_medium=twitter-feed&utm_campaign=nacional-cnn-brasil&utm_content=link

formação de um olhar mais humano e empático por parte das organizações, que além de cumprirem suas obrigações com relação ao bem estar social coletivo, podem contar com inúmeros benefícios ao dar oportunidades a uma diversidade de sujeitos que agregará valor à organização em todos os sentidos.

O REFÚGIO NO BRASIL

A questão do refúgio sempre foi presente na história da humanidade, entretanto, para o Brasil, essa questão se deu inicialmente a partir da década de 30, pois segundo o Museu da Imigração¹¹, a ascensão de regimes de direita em países de longa tradição emigrantista, como Alemanha, Itália, Espanha e Portugal, intensificou-se com o início da Segunda Guerra Mundial em 1939 causando conflitos, exclusão, perseguição e intolerância, trazendo muitos imigrantes e refugiados para o país.

Até 1951, a Organização Internacional de Refugiados¹² foi responsável por realocar os refugiados no Brasil, Venezuela, Argentina, Peru, dentre outros. Neste mesmo ano, por meio da Convenção de Genebra, um Estatuto foi criado para regulamentar a estadia e permanência dos refugiados dentro dos países aos quais faziam parte. Por meio desta Convenção, também foi criado o Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados – ACNUR, órgão vinculado à Organização das Nações Unidas – ONU, que vem auxiliando pessoas em situação de risco. Segundo Moura (2016, p.3), “O ato de se deslocar [...] sempre esteve presente na história da humanidade. Diversos estudos comprovam a necessidade humana em sair de um local, sejam por razões econômicas, sociais, culturais e por questões de sobrevivência”.

Juridicamente, o Brasil avançou em 1997 com a Lei nº 9.474, que trata do Estatuto Jurídico do Refugiado. Isso ocorreu graças ao Comitê Nacional para os Refugiados - CONARE, órgão colegiado vinculado ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, que externalizou a proposta de “não-devolução”, onde os refugiados em processo de solicitação de permanência não poderiam ser mandados de volta para o país de origem. O acolhimento de refugiados no Brasil serve como exemplo para outras

¹¹ Museu da Imigração | Brasileiros na Hospedaria: A década de 1930 - Um Período de Transformações, Acervo, São Paulo, Agosto de 2020. Disponível em: <https://museudaimigracao.org.br/en/blog/conhecendo-o-acervo/brasileiros-na-hospedaria-a-decada-de-1930-um-periodo-de-transformacoes>

¹² Convenção de 1951. Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/convencao-de-1951/>

nações, uma vez que eles recebem, em tese, um tratamento igualitário, assegurado pela Constituição Federal.

A Plataforma *Empresas com Refugiados* é uma iniciativa do ACNUR Brasil e da Rede Brasil do Pacto Global que reúne práticas para auxiliar a integração de pessoas refugiadas no país, além de disponibilizar informações gerais sobre pessoas refugiadas, pesquisas e orientações sobre as etapas do processo de contratação dos mesmos.

Assim como o *Empresas com Refugiados*, outras organizações apoiam o ACNUR, entre elas estão a *Caritas Arquidiocesana do Rio de Janeiro* (CARJ) e o *Instituto Migrações e Direitos Humanos* (IMDH) em Brasília, onde estes refugiados podem ter acesso a informações referentes à documentação, locais de moradia, utilização do SUS, educação e trabalho. Além destas organizações, a *RedeMir*, criada no ano de 2004, vem atuando na área da mobilidade humana, direitos humanos e instituto do refúgio, com 62 entidades que atuam em todo o território brasileiro visando estabelecer diálogo com outras organizações para estimular a criação de programas de acolhida para os refugiados, atuando na prevenção de casos de risco e de violações de direitos.

Tratando-se de integração, Milesi (2017) alega que a *RedeMir* compreende iniciativas que buscam auxiliar a inserção dos refugiados no país que acolhe, contribuindo na elaboração de currículos e encaminhando-os para cursos profissionalizantes, além de facilitar a participação política e o estreitamento de laços com a comunidade, proporcionando aos refugiados oportunidades de participarem plenamente da vida em sociedade. A fase da integração encerra o ciclo de entrada do refugiado no Brasil, uma vez que, sanadas as suas necessidades emergenciais de acolhimento e de proteção legal, é possível que os refugiados consigam emancipação econômica e social, entretanto, é uma etapa que exige sensibilidade por parte das organizações, pois é preciso que os refugiados sejam inseridos na cultura organizacional, sem deixar seus costumes para trás.

O emprego formal é um fator decisivo para que os refugiados se integrem e permaneçam nos países que os acolhem, porém, eles enfrentam obstáculos na busca por oportunidades de emprego, pois precisam lidar com as desvantagens em relação à força de trabalho, o que pode levar à exploração da mão de obra. Na maioria dos casos, a baixa fluência da língua portuguesa, a pouca qualificação e escolaridade, além da falta

de experiência profissional, causam insuficiência de referências para os empregadores, dificultando a inserção dos refugiados no mercado de trabalho, gerando subempregos, principalmente para a mulher refugiada, esta que, segundo Andrade (2014, p. 101) “em sua maioria possui baixa escolaridade [...] e tampouco sabe de seus direitos e deveres trabalhistas, ficando por vezes susceptível a palavra do patrão, que em certas situações se aproveita da situação vulnerável”.

Para além dos problemas citados acima, há também outros como o preconceito e a intolerância, agravados pelo fato de que muitas organizações costumam impor sua cultura local e costumes, deslegitimando os valores e crenças dos refugiados que foram construídos durante toda a vida em seus países de origem, contribuindo para que muitos percam sua identidade cultural.

Segundo a pesquisa realizada pelo IPEA¹³, que entrevistou refugiados, organizações da sociedade civil e órgãos públicos, foram mapeadas 597 organizações, categorizadas quanto às principais temáticas e dificuldades enfrentadas: dos entrevistados, 13,04% relataram dificuldades em conseguir emprego, 16,34% viram o idioma como uma barreira no país e 8,73% relataram sofrer discriminação. Como alega Moura (2016, p. 12), “Mesmo em meio à convivência da população brasileira com os diversos cultos, tradições e culturas, é fato que o Brasil ainda se apresenta como um país que segrega e discrimina [...] afetando de forma direta a vida dos refugiados que passam a residir no país”.

Em entrevista para o quadro *CNN no Plural*¹⁴, em Março de 2022, Márcia Ponce, secretária da Cáritas Paraná, alegou que “[...] temos percebido movimentos xenofóbicos bem intensos pelo mundo, em situação de guerras e conflitos, além de perseguições por raça e etnias”, além disso, ela explica que “[...] o Brasil vendeu a imagem de país acolhedor, que tem portas abertas, mas não é bem assim, é seletivo”. No artigo “*O desafio da inclusão social dos refugiados na cidade de João Pessoa PB*”, Ataíde (2017) realizou entrevistas com refugiados em que “observa que a falta de recursos financeiros e a dificuldade de conseguir emprego afeta drasticamente a

¹³ IPEA. INSTITUTO DE PESQUISA E ECONOMIA APLICADA. Migrantes, apátridas e refugiados: subsídios para o aperfeiçoamento de acesso a serviços, direitos e políticas públicas no Brasil. Ministério da Justiça, Secretaria de Assunto Legislativos. Disponível em: http://pensando.mj.gov.br/wp-content/uploads/2015/12/PoD_57_Liliana_web3.pdf

¹⁴ CNN Brasil | **Brasil vende imagem de país acolhedor, mas há xenofobia, diz especialista**, São Paulo, Março 2022. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/brasil-vende-imagem-de-pais-acolhedor-mas-ha-xenofobia-diz-especialista/>

condição de vida dos refugiados, uma vez que a cada dia se torna mais incerto conseguirem algum emprego e assim melhores condições de vida”.

Em relato para a *BBC News Brasil*¹⁵, a congoleza Lina afirma ter sido perseguida e chegou a ser presa ilegalmente por se opor ao governo do seu país, motivo que a levou a fugir para o Brasil. Lina contou à BBC que nunca conseguiu um emprego na área em que se formou, além disso, acredita na possibilidade de ter que se mudar novamente devido à hostilidade crescente com o povo congolês. Os empregadores desempenham um papel ativo referente à oferta de emprego, qualificação e treinamento dos refugiados, uma vez que, segundo Silva *et al.* (2021, p. 341) “[...] notaram que o alto nível de desemprego entre esses indivíduos, especialmente aqueles que são qualificados, deveu-se principalmente ao medo da administração de substituir a força de trabalho nativa pelos refugiados”.

O refugiado, que agora se encontra em um novo contexto de trabalho, é diariamente colocado à prova, tendo que mudar completamente sua identidade ou seu modo de pensar e agir, visando criar uma nova forma de como se sente percebido e construído pelos outros, com medo constante de ser perseguido ou discriminado.

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL NO CONTEXTO DE REFUGIADOS

Segundo Ferreira (2020, p.45) “A comunicação organizacional é percebida por meio das interações sociais onde o principal aspecto está relacionado à interação e ao significado”. Além disso, Ferreira (2020, p. 46) alega que “a comunicação organizacional não pode ser reduzida ao âmbito das falas oficiais, mas sim que ela se realiza sempre que um sujeito estabelecer algum tipo de relação (direta ou indireta) com a organização”, desta forma, considerando o âmbito organizacional, a diversidade de colaboradores é um fator importante para o fortalecimento das relações, influenciando nos processos de inovação, criatividade e produtividade, além de estabelecer um ambiente rico culturalmente.

Para Albuquerque (2019, p.16) a área de Gestão de Pessoas deve “[...] desafiar os gestores na criação de um ambiente que se adapte e valorize as diferenças, só assim,

¹⁵ BBC News Brasil | 'Brasil recebe, mas não acolhe': violência, preconceito e pobreza fazem com que congolezes pensem em deixar o país, São Paulo, Fevereiro de 2022. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-60267870>

é possível contribuir para que as organizações sobrevivam ao longo do tempo”. Ainda, Ferreira (2020, p. 44) ressalta a “importância das organizações não apenas motivarem para que os seus ambientes sejam diversos, ou ainda com diversidade visível em seus quadros de colaboradores, mas que sejam ambientes inclusivos e acolhedores para todos os profissionais”.

Desta forma, é importante que as organizações realizem processos seletivos mais abrangentes e diversificados, gerando oportunidades de investimento na diversidade cultural interna, promovendo a inclusão. Para tanto, é necessário um planejamento com foco nas ações de recrutamento e seleção, remuneração e treinamento organizacional.

Os processos de gestão são fundamentais para que se possa dar conta da alta complexidade e subjetividade que emergem no momento em que temáticas sensíveis e ações de comunicação passam a envolver os empregados. Além disso, há também um desafio em compreender e ter, mesmo que minimamente, já que é um processo “vivo” e em constante movimento, uma compreensão do que acontece nessas interações. Quando as organizações resolvem adotar estratégias para debater e pensar a diversidade e a inclusão nos seus espaços, para além de um esforço comunicacional com os seus empregados, certamente haverá necessidade de visibilizar isso de forma mais ampla, aproveitando o espaço que essa pauta assumiu na mídia nos últimos anos. (FERREIRA, 2020, p. 44)

A partir disso, as organizações devem pensar nos refugiados como indivíduos totalmente capazes de realizar as tarefas demandadas, assim como, validar suas habilidades e reforçar o auxílio durante a presença do refugiado dentro da organização, para que o mesmo não se sinta inferior. Uma vez que as oportunidades surgem, cada vez mais refugiados poderão mostrar suas habilidades nas organizações para que as mesmas estejam abertas para a diversidade de povos e culturas. Especialistas do *ManpowerGroup*¹⁶ alegam que os refugiados podem oferecer grandes diferenciais para as organizações pois “[...] são experientes e engajados - normalmente não faltam ao trabalho, se esforçam e são gratos pela oportunidade de reescrever sua história. Essas qualidades impactam positivamente o ambiente profissional”.

¹⁶ Manpower, Inc. é uma consultoria de gestão de pessoas, recrutamento e seleção da força de trabalho. Sediada em Milwaukee, Wisconsin. ACNUR Brasil, **Profissionais refugiados e o mercado de trabalho**. Disponível em: [https://www.acnur.org/portugues/2019/11/14/profissionais-refugiados-e-o-mercado-de-trabalho/#:~:text=Os%20especialistas%20do%20ManpowerGroup%20apontaram,oportunidade%20de%20reescrever%20sua%20hist%C3%B3ria\).](https://www.acnur.org/portugues/2019/11/14/profissionais-refugiados-e-o-mercado-de-trabalho/#:~:text=Os%20especialistas%20do%20ManpowerGroup%20apontaram,oportunidade%20de%20reescrever%20sua%20hist%C3%B3ria).)

Muitas organizações não abordam o tema, seja por falta de conhecimento ou por desinteresse em estar a par do contexto social, o que impede a implementação de métodos para inclusão desse público. Sobre a percepção dos refugiados a respeito das empresas brasileiras, destaca-se o trecho de uma pesquisa:

Como fatores organizacionais, os entrevistados entendem que a maioria das empresas brasileiras ainda desconhece o tema refúgio e sobre os refugiados. Segundo eles, a visão de é de que os deslocados são fugitivos, terroristas, pessoas que fizeram algum mal no país de origem, ou que vieram tomar o emprego dos brasileiros são algumas da imagens que passam na mente de gestores e funcionários, o que desencadeia em uma série de outros problemas, como preconceito, racismo e discriminação. (SILVA; EL AOUAR; SILVA; OLIVEIRA, 2020, p.10):

Faz-se necessário que os processos comunicacionais nas organizações possam amenizar essas situações, criando estratégias para combater a xenofobia e a discriminação, além de reduzir o emprego informal de refugiados no mercado de trabalho por meio de gestões que promovam a igualdade de oportunidades, o sentimento de pertencimento e a inclusão na cultura organizacional, sendo um ambiente laboral saudável para os refugiados.

Ainda sobre o papel da comunicação para a inserção de refugiados, vale lembrar que, segundo Oliveira (2009, p.61), “[...] enquanto a Comunicação Organizacional pensa estrategicamente a interação da organização com a sociedade em seus vários níveis [...] pode-se considerar como objeto de estudo das Relações Públicas a construção de relacionamentos”, sendo assim, estas áreas reúnem, de fato, conhecimentos para implementar estratégias de inserção de refugiados nas organizações de forma sensível e que considere a cultura dos sujeitos. Sales (2017, p. 68) alega que “Gerenciar a diversidade é valorizar a diferença e destacar as mesmas: o pressuposto é que nem todos têm as mesmas oportunidades, sendo necessário tanto o oferecimento de oportunidades quanto de condições de desenvolvimento para membros de grupos minorizados”.

Uma vez que as vagas de emprego são criadas considerando estes pressupostos e processos seletivos mais inclusivos são realizados, é possível que os refugiados consigam mais ofertas de emprego. Porém, uma questão de grande dificuldade é o conhecimento da língua portuguesa, pois é por meio dela que as pessoas conseguem

expor seus pensamentos, preocupações, anseios e sentimentos. As organizações podem auxiliar os refugiados neste quesito, por meio de cursos e capacitações. Como exemplo, a *Amanco Wavin*, marca de propriedade da empresa mexicana Mexichem, oferece acompanhamento e aulas de português para colaboradores refugiados e migrantes, que podem aprender o idioma e colaborar para que o país se torne cada vez mais plural, fraterno e receptivo às diversas culturas. Ainda, deve-se observar e pontuar oportunidades de realizar trocas linguísticas nas organizações, mesmo que em momentos informais ou entre sujeitos de mesma nacionalidade estrangeira. Proibir o uso de línguas diversas no ambiente organizacional pode ser considerado uma atitude drástica que em nada contribui para a inserção dos refugiados.

Para Argenti (2006, p. 27) “a comunicação, mais do que qualquer outro assunto no mundo corporativo, tem implicações para todos em uma organização”, neste caso, quando há problemas na comunicação do refugiado com a empresa ao qual está inserido, existem grandes chances de ocorrerem rupturas no sentimento de pertencimento no indivíduo perante a cultura organizacional da empresa.

Além disso, Silva *et al.* (2020, p.3) alega que “estudos têm demonstrado que investir nos refugiados pode trazer inúmeros benefícios para a sociedade, governo e as organizações, ao agregar qualificações educacionais e novas habilidades linguísticas”, também é possível levar em consideração que na visão de Nassar (2008), a comunicação é um elemento essencial da cultura das organizações, pois empresas que olham para a comunicação como investimento são mais bem sucedidas no mercado de trabalho.

É preciso identificar na gestão administrativa e comunicacional discursos institucionalizados que possam gerar situações xenofóbicas, bem como considerar esses dados para que o planejamento organizacional alcance esta questão. Ainda, é necessário que as organizações estejam em sintonia com o macroambiente, atentas às demandas sociais e prontas para agir proativamente. Planejamentos eficazes são aqueles que atendem não somente às demandas internas da organização, mas que possuem um caráter aberto e dinâmico, possibilitando adequações e situações de proporções generalizadas, como por exemplo, a última crise mundial provocada por uma pandemia.

Existe um cenário amplo para se trabalhar a gestão da diversidade nas organizações, entretanto, sua implementação encontra muitas barreiras de aceitação perante os colaboradores (PACHECO, 2003). O combate contra os estereótipos

colocados nos refugiados também cabe às organizações, evidenciando boas práticas de responsabilidade social que agregam valor para a imagem da empresa tanto com seu público interno como externo, impulsionando a inovação por trazer pessoas com culturas diferentes, enriquecendo a cultura organizacional.

Uma vez que o planejamento da comunicação organizacional é estabelecido considerando as questões aqui citadas, as chances e necessidade de imprevisto são reduzidas (KUNSCH, 2003), além disso, ao definir objetivos claros, estratégias, planos de ações e definição dos públicos, os imigrantes poderão ser incluídos mais efetivamente.

Diante do exposto, considerando as problemáticas apresentadas em torno dos refugiados nas organizações, propomos macroestratégias a serem observadas pelas organizações que desejam se adaptar, de forma efetiva e não meramente mercadológica, ao contexto dos refugiados no Brasil. Assim, apresentam-se as estratégias a serem consideradas em nível macro, considerando um processo de planejamento de comunicação integrada que as considere diante dos objetivos organizacionais:

a) Diversidade e inclusão

A diversidade e inclusão de pessoas em suas diferentes características (físicas, sociais, de gênero, etc.) nas organizações precisa ir além das imposições em formato de leis, como aquelas referentes à pessoas com deficiência, por exemplo. Também são contestáveis as ações que visam obter dessa diversificação e inclusão apenas uma notoriedade social, e que exploram a imagem dessas pessoas em suas propagandas, por exemplo. Pensar a diversidade e a inclusão enquanto uma macro estratégia implica em um comprometimento explícito da gestão em oportunizar de modo igualitário às ocupações de funções, e não realizar reserva de cargos menos remunerados para grupos “diversificados”. Até que sejam naturalizados os conceitos de diversidade e inclusão, é preciso que a comunicação desempenhe um papel essencial: ouvir os refugiados e as instituições que os assistem é fundamental para a criação de políticas internas nas organizações. Além disso, do ponto de vista da comunicação interna, é preciso que as estratégias de comunicação sejam permanentemente inclusivas e diversas, por exemplo, por meio de linguagem que contemple o entendimento pleno, em que regionalismos sejam pensados de forma a evitar constrangimentos ou sensação de não-pertencimento.

b) Multiculturalismo

A inclusão, se pensada de um modo funcionalista, pode significar uma adaptação de indivíduos a uma realidade de modo brusco, sem considerar aspectos importantes que se tornam ocultos nessa “passagem” de algo diferente para uma denominada “normalidade”. Incluir o refugiado é um desafio na medida em que não se deve requerer apenas uma adaptação dos mesmos às organizações, ou seja, é preciso que as organizações estejam dispostas a pensar no sentido inverso: o quanto se pode agregar na cultura organizacional os conhecimentos advindos de outros povos e culturas? Como por exemplo, podemos citar o aprendizado da língua portuguesa pelos refugiados, que embora seja uma necessidade primeira de comunicação e inclusão, inclusive com cursos e programas que devem ser fomentados pelas próprias organizações, pode ser estruturado, a partir de um pensamento multicultural, formas em que os nativos também aprendam, ao menos funcionalmente, os idiomas trazidos por refugiados. Do mesmo modo da língua, crenças, valores e costumes diversos podem ser naturalizados de forma respeitosa, e neste sentido as ações de comunicação organizacional devem ser sensíveis às possibilidades de uma comunicação de mão-dupla com foco na multiculturalidade, e não apenas em adaptabilidade dos refugiados a sistemas de comunicação fechados.

c) Comunicação inclusiva

Toda comunicação deve convergir considerando a diversidade e o multiculturalismo, ou seja, a comunicação inclusiva considera todos os tipos de comunicação (oral, escrita e visual) de modo que não só contemple a diversidade mas que seja meio de sua manifestação. Não é suficiente utilizar uma fotografia com pessoas de diferentes nações nas peças de comunicação, é preciso comunicar para todos e sobre todos. Quando pensamos em pessoas com deficiência visual, por exemplo, a comunicação inclusiva requer o braille e o áudio; já pessoas com deficiência auditiva, as legendas ou textos descritivos são essenciais. E o que pensar sobre comunicação inclusiva no aspecto multicultural? Para além da barreira do idioma, a comunicação inclusiva em relação aos refugiados deve contemplar aspectos emocionais e afetivos

como geradores de comunicações genuínas, expressando o respeito pelo diverso, gerando espaços de acolhimento em que o refugiado possa se sentir ouvido e compreendido para além de sua língua materna.

Tendo em vista as estratégias acima, é possível trabalhar na criação de políticas internas específicas para a inclusão desse público, a fim de traçar e estabelecer padrões comunicacionais que possam ser utilizados pelas organizações para combater os ruídos causados pelos métodos atuais. Ainda, é preciso dizer que quando não há comprometimento real das organizações com demandas sociais, observam-se adesões superficiais e passageiras dessas causas, muitas vezes utilizadas como “moeda de troca” em benefícios entre organizações e Governos, ou ainda como recurso de publicidade quanto à responsabilidade social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As organizações precisam investir em inovação e diversificação a fim de trabalharem para serem mais inclusivas, pois por mais complexos e sofisticados que os sistemas de comunicação possam ser, é indispensável considerar contextos sociais e econômicos para que exista uma comunicação efetiva com todos os tipos de colaboradores.

É essencial que as organizações adotem estratégias comunicativas em que a inclusão, em suas inúmeras demandas, seja promovida e efetivamente posta em prática. Combater a exclusão e o subemprego de refugiados, oferecendo oportunidades para crescimento pessoal e profissional, é uma tarefa coletiva de acolhimento humanitário, que além de um direito é uma realidade que também os brasileiros podem chegar a vivenciar em grandes proporções. Pensar nos movimentos migratórios e de refúgio como uma realidade nos faz atentar que não estamos preterindo os brasileiros nas organizações em função dos refugiados, mas, estamos cumprindo com o papel social das organizações, que também são responsáveis pelo bem estar coletivo.

Quanto mais oportunidades existirem, maiores as chances de inclusão e desenvolvimento desse público, porém, se boas estratégias não forem traçadas, o ciclo de desemprego sempre se repetirá, pois uma vez que as empresas utilizarem do preconceito para contratação de profissionais mais capacitados, ao invés de oferecerem

oportunidades de crescimento, os refugiados não terão chances de competirem em um mesmo patamar com os trabalhadores brasileiros.

Neste sentido, o papel da comunicação organizacional está em perceber, investigar e problematizar as nuances das relações entre os sujeitos refugiados e as organizações, repensando e criando práticas de comunicação baseadas na diversidade e no respeito às pessoas envolvidas. As estratégias aqui apresentadas são eixos gerais a serem considerados tanto pelos profissionais de comunicação quanto pela gestão das organizações, servindo de base para uma atuação assertiva para a inclusão respeitosa dos refugiados nas organizações.

REFERÊNCIAS

ACNUR Brasil | **Iniciativas do ACNUR para inclusão econômica de pessoas refugiadas no Brasil, Maio de 2022.** Disponível em:
<https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2022/05/Catalogo-de-Iniciativas-Meios-de-Vida.pdf>

ACNUR Brasil | **Refugiados e Migrantes - Campanha Palavras Importam.** Disponível em:
https://help.unhcr.org/brazil/wp-content/uploads/sites/8/2021/07/ACNUR-Flyer-Refugiados-e-Migrantes_Palavras-Importam-PT.pdf

ACNUR Brasil | **Relatório de Interiorização Março/Abril 2022.** Disponível em:
<https://www.acnur.org/portugues/publicacoes/>

ACNUR Brasil | **Profissionais refugiados e o mercado de trabalho**, Novembro de 2019.
Disponível em:
<https://www.acnur.org/portugues/2019/11/14/profissionais-refugiados-e-o-mercado-de-trabalho/>

ANDRADE, Marisa. **Mulheres refugiadas: um estudo sobre sua inserção no mercado de trabalho paulistano.** In: 6º Seminário Nacional Estado e Políticas Sociais e 2º Seminário de Direitos Humanos Capitalismo Contemporâneo na América Latina: Políticas Sociais Universais. Anais do 6º Seminário Nacional Estado e Políticas Sociais e 2º Seminário de Direitos Humanos. Toledo: Unioeste, 2014

ATAIDE, Danilo Aldrin Leite de et al. **O desafio da inclusão social dos refugiados na cidade de João Pessoa PB.** 2017.

Centro Scalabriniano de Estudos Migratórios | **Plataformas digitais promovem e facilitam o acesso de migrantes e refugiados(as) a informações essenciais**, Setembro de 2020. Disponível em:
https://www.csem.org.br/csem_em_foco/plataformas-digitais-promovem-facilitam-o-acesso-de-migrantes-e-refugiados-as-a-informacoes-essenciais-para-sua-trajetoria-de-migracao/

DA SILVA, Manuella Noschang Lopes; DE BARROS TAVARES, Marcelo. **A função política de Relações Públicas no planejamento de comunicação digital: O estudo das fases do**

processo cooperação x conflito nas mídias sociais. Intercom – 41º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2018.

DA SILVA, Pablo Marlon Medeiros et al. **Refúgio e Terceiro Setor: Quais as Contribuições e os Desafios das Organizações Voluntárias Para a Integração de Refugiados no Mercado de Trabalho Brasileiro?**. XLIV ENCONTRO DA ANPAD - EnANPAD 2020 Evento on-line - 14 a 16 de outubro de 2020

DA SILVA, P. M. M., EL AOUAR, W. A., DA SILVA, A. W. P., & DE OLIVEIRA, W. F. M. **Os Desafios da Integração de Refugiados em Suas Experiências de Trabalho nas Organizações**, Anais do 44º Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho, 2020.

DE ALBUQUERQUE, MARIA JULIANA DANTAS [Monografia] **Analisando a Inserção dos Refugiados Venezuelanos no Mercado de Trabalho do Recife: Uma Oportunidade de Investir na Diversidade Cultural das Empresas**. Portal de Trabalhos Acadêmicos, v. 6, n. 1, 2019. Disponível em:
<https://revistas.faculdedamas.edu.br/index.php/academico/article/view/1061>

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. 4.ed. São Paulo: Summus, 2003.

DE OLIVEIRA, DENIS RENATO; DE SOUZA CABRAL, ELOISA HELENA. **A Atuação das Organizações da Sociedade Civil no Processo de Integração Local dos Refugiados no Brasil**, XLIV ENCONTRO DA ANPAD - EnANPAD 2020 Evento on-line - 14 a 16 de Outubro de 2020.

Empresas Com Refugiados | **Amanco Wavin oferece acompanhamento e aulas de português para colaboradores refugiados e migrantes**, Dezembro de 2021. Disponível em:
<https://www.empresascomrefugiados.com.br/post/amanco-wavin-oferece-acompanhamento-e-aulas-de-portugu%C3%AAs-para-colaboradores-refugiados-e-migrantes>

Empresas com Refugiados | Disponível em: <https://www.empresascomrefugiados.com.br/>

Folha de São Paulo | **Inclusão de refugiados no mercado de trabalho entra na pauta ESG das empresas**, São Paulo, Outubro de 2021 Disponível em:
<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2021/10/inclusao-de-refugiados-no-mercado-de-trabalho-entra-na-pauta-esg-das-empresas.shtml>

FERREIRA, Bruno Cassio Lopes. **Comunicação organizacional e diversidades: sentidos endossados pelo Guia Exame de Diversidade/2019**. 2020. Dissertação defendida junto ao Programa de Pós Graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – PPGCOM/UFRGS

FREITAS, Mariana Caxambu; RIBEIRO, Regiane Regina. **A RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA E A INSERÇÃO DA MULHER REFUGIADA NO MERCADO DE TRABALHO: UM ESTUDO DO PROJETO “EMPODERANDO REFUGIADAS”**. XII Congresso Abrapcorp – 16- 18 de maio de 2018. p. 109.

JUBILUT, L.L.; GODOY, G.G. (Org). **Refugio no Brasil: Comentários à Lei 9.474/97**. São Paulo: Quartier Latin/ACNUR, 2017. Disponível em:
http://pensando.mj.gov.br/wp-content/uploads/2015/12/PoD_57_Liliana_web3.pdf

LOPES, Vivian Carvalho. **POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO SOCIAL PARA REFUGIADOS NO BRASIL NO PERÍODO DE 2014 A 2016**. Caderno da Escola Superior de Gestão Pública, Política, Jurídica e Segurança, v. 1, n. 2, 2018.

MILESI, R.; CABRERA, M. **Breve histórico sobre a Rede Mir. IMDH**, 12 out. 2010. Disponível em: <https://www.migrante.org.br/>

MOURA, Camila Santos Barros. **Crise humanitária de refugiados: obstáculos e desafios existentes no Brasil**. 2016.

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes. **Objetos de estudo da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas: um quadro conceitual**. Organicom, v. 6, n. 10-11, p. 57-63, 2009.

PACHECO, Helen de P. **Comunicação organizacional: sua funcionalidade dentro da gestão da diversidade nas empresas**. In: VI Congreso Asociación Latinoamericana de Investigadores de La Comunicación. 2003.

PAIVA, Odair da Cruz. **Refugiados da Segunda Guerra Mundial e os Direitos Humanos**. DIVERSITAS – Núcleo de Estudos das Diversidades, Intolerâncias e Conflitos, 2009.

Portal G1 | **Emissão de carteiras de trabalho para estrangeiros aumenta 53% em 2013**, São Paulo, Janeiro de 2014. Disponível em: <https://g1.globo.com/brasil/noticia/2014/01/emissao-de-carteiras-de-trabalho-para-estrangeiros-aumenta-53-em-2013.html>

Rádioagência Nacional | **Crise e desemprego atinge de forma drástica migrantes e refugiados, Brasília, Junho de 2021**. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/direitos-humanos/audio/2021-06/crise-e-desemprego-atinge-de-forma-drastica-migrantes-e-refugiados#:~:text=Publicado%20em%2022%2F06%2F2021,milh%C3%B5es%20e%20800%20mil%20brasileiros>

SALES, Ricardo Gonçalves de. **Políticas de respeito à diversidade sexual no ambiente de trabalho: análise das percepções sobre o papel da comunicação em organizações participantes do fórum de empresas e direitos lgbt**. 2017. 135 f. Dissertação (Mestrado) Curso de Interfaces Sociais da Comunicação, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2017.

SILVA, P., El-Aouar, W. A., Severo, E. A., BRITO, L., PINTO, M., & CASTRO, A. B. C. D. (2021). **Integração de refugiados envolvendo experiências de gestores organizacionais**. Cadernos EBAPE. BR, 19, 338-352.

Valor Globo | **Desemprego fica em 14,1% e atinge 14,4 milhões de brasileiros, mostra IBGE, Agosto de 2021**. <https://valor.globo.com/brasil/noticia/2021/08/31/brasil-tem-mais-de-14-milhoes-de-desempregados-aponta-ibge.ghtml>

VICENTE, Thaís Helena Lenzi; RIFFEL, Cristiane Maria. **A Comunicação Organizacional em Startup**, Intercom – 41º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2018.