

**“ Integración de Sordos  
en el ámbito laboral de empresas privadas”**

**Doctoranda: Cristina Beatriz Minolli**

**Universidad del CEMA**



**Mes y Año de Graduación: Diciembre de 2008**

**JURADO DE TESIS**

**Dr. Apreda, Rodolfo**

\_\_\_\_\_

**Dr. Cortese, Horacio**

\_\_\_\_\_



**DIRECTOR DE TESIS**

**Dr. Yacuzzi, Enrique**

\_\_\_\_\_

**A mis padres  
A mis hijas  
A mi nieto**

## **Capítulo 1**

### **1.I Antecedentes y propósitos generales**

#### **1.I.A. Presentación**

#### **1.I.B. Revisión de otros estudios**

## **Capítulo 2**

### **2.I Marco Teórico**

#### **2.I.A. Construcción social de la realidad**

#### **2.I.B. Construcción Social de la normalidad**

#### **2.I.C. Modelo clínico y modelo salubrista**

#### **2.I.D. Nosotros y los otros**

#### **2.I.E. Ser sordo**

##### **2.I.E.1 Sordos, cofónicos, hipoacúsicos y otros**

##### **2.I.E.2 El idioma de las señas**

##### **2.I.E.3 La cultura Sorda**

##### **2.I.E.4 Características Sociodemográficas**

#### **2.I.F. Mundo oyente**

##### **2.I.F.1 La marca de la Historia**

##### **2.I.F.2 El peso de la ley**

### **2.II Contexto organizacional**

#### **2.II.A La Empresa siglo XXI**

#### **2.II.B La comunicación en la empresa**

## **Capítulo 3**

### **3.I. Algunas ideas para mejorar**

#### **3.I.A. Integración versus inclusión**

#### **3.I.B. Gobernanca en el sector privado**

#### **3.I.C. Tecnología y Globalización**

##### **3.I.C.1 Imagen vs sonido**

##### **3.I.C.2 Diversidad y globalización**

## **Capítulo 4**

### **4.I Metodología**

#### **4.I.A. La investigación cualitativa**

#### **4.I.B. Los interrogantes**

#### **4.I.C. Género Seleccionado**

### **4.II. Relevamiento Empírico**

#### **4.II.A Recolección de datos**

#### **4.II.B. Análisis de datos**

### **4.III Blind Proof**

#### **4.III.A Descripción de la prueba**

#### **4.III.B Análisis de los resultados**

## **Capítulo 5**

### **5.I Conclusiones**

**Capítulo 6**  
**6.I. Bibliografía**  
**6.II Notas**  
**6.III Anexos**

## **Introducción**

La elección del tema “Integración de Sordos en el ámbito laboral de empresas privadas” como objeto de estudio de esta tesis doctoral se debe al interés de la autora por la consideración de los seres humanos como ventaja competitiva de las organizaciones del siglo XXI, en forma combinada con el interés por la inserción laboral de los sectores minoritarios y su integración en el ámbito laboral de las empresas privadas.

Es importante dejar en claro desde el principio que la autora no es ni tiene relación directa familiar, comercial o particular con personas sordas, más allá de haber aprendido la Lengua de Señas y ser Intérprete de la misma, - aprendizaje realizado por mera curiosidad intelectual - ni intereses directos o indirectos con la comunidad de las personas sordas, excepto los puramente científicos.

Del mero contacto circunstancial con las personas sordas docentes de la Lengua de Señas, surge el conocimiento de la falta absoluta de trabajos científicos que caractericen la situación laboral del grupo humano constituido por aquellos que no poseen audición y que hablan una lengua diferente a toda otra lengua conocida en razón de hablarse sin voz, pero con el movimiento de manos y cuerpo.

En la obligación de efectuar un recorte del fenómeno para comenzar con su análisis, en este trabajo se aborda el tema desde la construcción social que la realidad supone para cada uno de los seres humanos cuya identidad en general y su identidad laboral en particular depende de las consideraciones de un otro.

Se intenta analizar, entonces mediante una metodología de tipo cualitativa, cual es el imaginario social que la sociedad tiene de las personas sordas, en especial los mandos medios y superiores de organizaciones privadas dado que son ellos los que activamente ponen en marcha y sostienen las prácticas que atañen a la selección, inducción e integración del personal de las empresas para las cuales trabajan.

Dado que intuitivamente se piensa que este imaginario social identifica y encuadra a la persona carente de audición como discapacitado y en pleno conocimiento que muchos de ellos (los sordos), reclaman ser hablantes de una lengua extranjera, también es propósito de este trabajo efectuar un relevamiento, entre el mismo grupo de directivos, que refleje su parecer sobre la integración de personas extranjeras y las dificultades que ellos perciben en la interacción diaria de la actividad laboral con dichos extranjeros que habitualmente frecuentan en el mundo de negocios globalizado del presente.

Finalmente y en aras de buscar algún camino alternativo a la construcción social de la realidad laboral de los sordos en las empresas privadas, se analiza la teoría de la gobernancia como una herramienta que puede ayudar a integrar al trabajador Sordo y se se explora la posibilidad de reposicionamiento de los trabajadores sordos en un espacio laboral tecnificado que les permita deconstruir la posible imagen de discapacidad a través del anonimato que las modernas herramientas de comunicación electrónica proveen.

A este efecto, se describe en el Capítulo 2 el marco teórico constituido por la construcción social de la realidad y de la normalidad y la influencia de los modelos clínico y salubrista para determinar la normalidad. Se continúa luego con la teoría de la construcción de la identidad de las personas y en particular la identidad laboral como socialmente construída y se describe a la comunidad sorda como actualmente construída desde su defecto por influencia especialmente de la historia y del marco legal hoy vigente. Por último en este capítulo se hace referencia al contexto organizacional de las empresas para el siglo XXI, resaltando en él la importancia de las personas como ventaja competitiva de las organizaciones modernas y por ende de la comunicación en las empresas.

El Capítulo 3, continuando con el registro empresarial, hace mención a la diferencia entre incluir – desde la discapacidad – e integrar – desde la capacidad y la diferencia – y propone a la gobernancia, a la tecnología y a la globalización como vías de mejoramiento de la integración laboral de las personas Sordas.

El Capítulo 4 está dedicado al Relevamiento empírico de las opiniones de mandos medios de empresas privadas que son quienes dan o no cabida a los empleados en las organizaciones acerca de su percepción de los sordos como hablantes de lengua extranjera, sus posibilidades laborales y el uso de tecnología en las empresas y también da cuenta de una prueba a ciegas realizada con el objeto de conocer si, a través del uso de las herramientas tecnológicas modernas existentes al presente en las empresas, el Sordo puede interactuar con oyentes de la misma manera que lo hacen los hablantes de lengua extranjera que utilizan el español como segundo idioma.

En el Capítulo 5 se exponen las Conclusiones y en el 6 la Bibliografía y las Notas del presente trabajo.

Por último deseo agradecer a la Universidad del CEMA por darme la posibilidad de abordar estudios superiores, a los docentes que generosamente me impartieron su saber y a todos aquellos que me alentaron e hicieron posible que yo escriba este trabajo, en particular a:

Mis padres que me grabaron a fuego la necesidad de seguir estudiando y la contracción al trabajo y la superación constante como objetivo de vida.

Mis Hijas por su profunda paciencia y sus cariñosos retos, que aprendidos de mí, a mí regresaron en mi calidad de estudiante remolona a la hora de terminar con sus estudios.

A mi hermano, simplemente por estar, SIEMPRE.

A mi querido Director, Dr. Enrique Yacuzzi, por su dedicación, sabiduría y guía a lo largo de este proceso y por haberme dado el orden y aliento necesario para llegar a término.

Al Dr. Apreda, quien con su filosofía budista, no cesó de insistirme para que yo concretara el trabajo y me abrió los caminos necesarios para que mi labor fructificara.

Al Dr. Edgardo Zablotzky, quien confió en mí desde siempre y así me lo hizo saber.

Al Dr. José Dapena por sus innovadoras ideas que han sido provechosamente utilizadas en este trabajo.

Al Magister Checris Loandos Médici quien, café mediante, me iluminó la salida hacia la tecnología.

A mis queridos profesores Sordos que me enseñaron a ver otra realidad.

Diciembre de 2008

## **Capítulo 1**

### **1.I Antecedentes y propósitos generales**

#### **1.I.A. Presentación**

El colectivo de personas sordas ha sido ampliamente estudiado por diferentes trabajos científicos pertenecientes a autores muy diversos desde hace casi más de un siglo y medio. Se ha abordado su sordera desde lo biológico, desde la actitud y reacción de los padres que reciben en su hogar a un niño sordo, desde la constitución de su yo en el marco del psicoanálisis y la psicología, desde su integración a la sociedad a través de la estimulación temprana, desde una muy amplia discusión sobre su educación en el bilingüismo, multilingüismo o la comunicación total y desde su integración en escuelas comunes o especiales. Sin embargo, su integración en el ámbito laboral no ha sido materia de estudio sistemático.

Si se considera el trabajo de las personas como un soporte privilegiado de inserción en el cuerpo social y si se reflexiona acerca de la correlación existente entre el lugar que cada individuo ocupa en el mercado laboral y la participación que a través del trabajo, las personas tienen en las redes sociales y en lo que éste aporta en el sentido de sistemas de protección frente a riesgos naturales de la existencia de cada uno, se puede visualizar la importante sinergia que se produce entre tener un trabajo estable y estar sólidamente inserto e integrado socialmente.

Así, es posible pensar al trabajo como el espacio a partir del cual los individuos se construyen a partir de una identidad laboral que les brinda la posibilidad de ser ubicados en la trama social por su situación de empleo más allá de proveerle al individuo los elementos necesarios para su autorrealización y supervivencia.

Es por esto, que se hace necesario indagar cual es el lugar que ocupa esta minoría sorda en el mercado laboral, cuales son sus posibilidades de inserción en el ámbito laboral, cuales son las dificultades a las que se enfrentan estas personas con características particulares a la hora de buscar empleo, en especial en empresas

privadas, qué opinan de ellos aquellos que tienen el poder de decisión a la hora de seleccionar e ingresar personas en los diferentes niveles organizacionales.

### **1.1.B Revisión de otros estudios**

Una revisión de otros estudios realizados sobre la temática abordada en esta investigación, da cuenta de que según el relevamiento efectuado existen pocas investigaciones en Argentina sobre la situación de inserción laboral de grupos minoritarios en el ámbito de empresas privadas argentinas y/o sobre consideraciones subjetivas de mandos medios acerca de prácticas gerenciales en sus ámbitos de trabajo. Los trabajos existentes presentan un enfoque distinto al del presente trabajo.

Algunos de ellos son:

- “Percepciones, valores y significados en el Management de empresas de Argentina de Fin de Siglo. Subjetividad y Management.” Mercedes López, 1999 – Tesis Doctoral que a través de una metodología cualitativa intenta identificar la caracterización que los cuadros de dirigencia medios y altos de empresas argentinas realizan de los escenarios socioculturales actuales y de las prácticas del Management y detectar los valores que sustentan las prácticas laborales, así como también caracterizar los obstáculos y oportunidades que existen para el desarrollo profesional.
- “Conducción y prácticas gerenciales en Argentina” Altschul Carlos, 1999 – forma parte del proyecto Globe de la Wharton School of Business de la Universidad de Pensilvania que se ha relevado en 56 países. En este trabajo, a partir de una metodología combinada, cuali-cuantitativa, se indaga sobre las consideraciones de cuadros medios de empresas acerca de las opiniones de los participantes sobre las actuales prácticas gerenciales y cómo deberían ser.
- “Las mujeres en el management argentino” investigación realizada a pedido de la OIT en la que a través de una metodología que primero fue cualitativa y luego cuantitativa indagó en las consideraciones y experiencias de un cantidad cercana a las ciento cincuenta ejecutivas respecto de la participación de la mujer en los niveles directivos y gerenciales de empresas privadas.
- “Dinámica organizacional actual, demandas excesivas y fenómeno de depredación en empresas” Melamed Alejandro, 2005. Esta es una Tesis Doctoral

en la que a partir de una metodología cualitativa se plantea la relación entre el cúmulo de demandas en el ámbito laboral y la calidad de vida de las personas.

Finalmente, no se han podido encontrar trabajos de investigación que tengan por objeto el estudio de la vida laboral de los sordos ni la percepción que sobre ellos tienen los mandos medios y superiores de empresas privadas argentinas.

## **Capítulo 2**

### **2.I. Marco Teórico**

#### **2.I.A. Construcción social de la realidad**

El hombre común, de la calle, vive en el mundo sin cuestionarse demasiado sobre cuanto de “realidad” hay en sus creencias o si el mundo en realidad posee tales y cuales características. Para él, el mundo es “real” y lo acepta sin más aunque tenga diferentes grados de certeza sobre él, excepto que algún problema le salga al paso.<sup>1</sup> Sin embargo, los hombres comunes, de la calle, dan por establecidas “realidades” que son muy diferentes en las distintas sociedades, ya que las acumulaciones específicas de “realidad” y “conocimiento” se refieren a contextos sociales específicos.<sup>2</sup>

La Teoría de la construcción social de la realidad, presente en el paradigma postmoderno, da cuenta de los procesos por los que *cualquier* cuerpo de conocimiento llega a quedar establecido socialmente como *realidad*. Así, una construcción social es un concepto o una invención de una cultura o de una sociedad particular, siendo el foco del construccionismo social la tarea de describir las diferentes maneras en que los individuos y los grupos participan en la creación de su propia percepción de la realidad. Con este objetivo analiza las diversas maneras en que son creados e institucionalizados los fenómenos sociales y hechos tradiciones por y para los seres humanos.

Según esta teoría, la realidad social - dado que el conocimiento del sentido común es negociado por los actores sociales - es construida por un proceso dinámico y es reproducida por el accionar de las gente a través de sus interpretaciones, evaluaciones y acciones, resultando entonces en que las caracterizaciones humanas, el significado de los distintos hechos e instituciones se presentan en un momento dado como realidad objetiva percibida inconscientemente por los sujetos insertos en la comunidad.

Los actores sociales, interactuando juntos en un sistema social, forman, con el tiempo, tipificaciones o representaciones mentales de las acciones del otro y esas tipificaciones eventualmente se transforman en habituales y en roles recíprocos jugados por cada actor en relación al otro. Cuando esos roles recíprocos se encuentran disponibles a otros miembros de la sociedad que intervienen en la interacción diaria, las interacciones típicas son institucionalizadas. El proceso de la institucionalización hace que el significado se haga parte y se reconozca por los individuos y por la sociedad como algo que realmente *es*.

Así, la internacionalización de la realidad, tiene - según esta teoría - su base en la interacción social del individuo, que es donde se desarrolla la experiencia del “otro” y que es la que provee una zona de experiencias en común que facilita las relaciones sociales. Esta zona de experiencias en común responde al concepto de Mead del “otro generalizado”, quien define que la actitud del otro generalizado es la actitud de toda la comunidad y es condición, base esencial y prerequisite para el pleno desarrollo de la persona del individuo y para convertirse en miembro de una sociedad determinada, el hecho de adoptar la actitud o actitudes del otro generalizado hacia sí mismo<sup>3</sup>.

El otro generalizado constituye así el marco dentro del cual se desarrolla la vida cotidiana de los sujetos, vida cotidiana que se presenta como una realidad interpretada por los hombres y que tiene valor de mundo coherente en el cual se interactúa, se toman decisiones, se hacen transacciones y se forman los pensamientos. La vida cotidiana, según Berger y Luckmann se le impone al sujeto de manera masiva, urgente e intensa cuya presencia es imposible de ignorar o atenuar y se percibe como algo normal y evidente que constituye lo natural que lo rodea.<sup>4</sup>

En este contexto, el lenguaje juega un papel fundamental del que, al decir de Aldous Huxley, el sujeto es tanto beneficiario como víctima de esa tradición lingüística en la que ha nacido, beneficiario en cuanto a que el lenguaje procura acceso a todo el cúmulo enriquecido de las experiencias ajenas y víctima en cuanto a que su sentido de la realidad queda atrapado, petrificado por las categorías que el lenguaje le ofrece tomando los conceptos por datos y las palabras por cosas reales<sup>5</sup>. Es este lenguaje el

que – con las limitaciones antes mencionadas - proporciona las objetivaciones indispensables y dispone el orden dentro del cual estas objetivaciones adquieren sentido en la vida cotidiana.

En este proceso de la construcción social de la realidad, la interacción de los individuos mediada por el lenguaje da lugar a los roles como correlato necesario de la institucionalización del comportamiento, a través de los cuales los individuos participan en el mundo social. Los roles, que aparecen tan pronto como se inicia el proceso de formación de un acopio común de conocimientos que contenga tipificaciones recíprocas de comportamiento, sirven a su vez de controladores de la institucionalización, dado que los individuos no sólo conocen en general las normas del “rol X”, sino que es de público conocimiento cuales son esas normas, por lo que al sujeto sindicado como quien desempeña el “rol X” no le queda otra oportunidad que acatar las normas o someterse a la sanción que la determinada sociedad le imponga<sup>6</sup>.

En la Teoría de la construcción de la realidad social, John Searle por su parte, establece que esta institucionalización, no deja de ser otra cosa que la objetivación de porciones del mundo real, que en muchos casos sólo subsiste merced al acuerdo humano y que crea *hechos institucionales*<sup>7</sup>. Estos hechos institucionales atribuyen funciones que no son intrínsecas a los objetos sino que se asignan según los intereses prácticos de los usuarios y de los observadores. Searle denomina a estas funciones: “funciones agentivas” y determina que la persona que usa realmente algún objeto para una función agentiva puede no ser el agente que realmente asignó la función a este objeto y puede no darse cuenta que esa función le fue asignada al objeto por meros intereses prácticos.

A veces continúa Searle, la función agentiva asignada a un objeto es la de valer por o representar alguna otra cosa. El resultado de este tipo de imposición de función se conoce en la lengua española como “significado” o “simbolismo”, está obviamente mediado por el lenguaje y requiere de la intencionalidad colectiva, de la cooperación humana continúa y de la aceptación y reconocimiento de la sociedad de un nuevo *status* al que se le asigna la función. También Searle reconoce el hecho notable de que las funciones puedan imponerse de un modo inconsciente y que una vez impuestas, las funciones son invisibles<sup>8</sup>, así como también que en casos extremos, la función de *status*

puede vincularse a una entidad cuya estructura física está relacionada de un modo meramente arbitrario con el cumplimiento de la función<sup>9</sup>.

Por su lado, Berger y Luckmann también se preguntan hasta qué punto este orden institucional se aprehende como producto no humano, es decir, hasta qué punto la aprehensión de fenómenos humanos como si fueran cosas o como si fueran hechos de la naturaleza funciona en la vida cotidiana y concluyen que los seres humanos son capaces de olvidar lo que ellos mismos han creado y que sus propios productos pueden pasar desapercibidos para la conciencia convirtiéndose el mundo en un objeto deshumanizado que el hombre enfrenta como exterior a sí mismo aceptando sus fenómenos como producidos por la “naturaleza de las cosas” y concediendo a la objetividad del mundo social un *status* ontológico independiente de la actividad y la significación humanas<sup>10</sup>.

Searle propone luego, representar la nueva función de status con la fórmula “X cuenta como Y en C”, siendo X el objeto inicial, Y la nueva función que se le asigna más allá de los rasgos físicos del elemento y C un contexto dado. Agrega además que la locución “cuenta como” es crucial en esta fórmula porque dado que la función en cuestión no puede ser cumplida solamente por las características propias del objeto X, se requiere del acuerdo y de la aceptación de la sociedad en general para que la función Y sea válida. Es en tanto que la gente continúe reconociendo en la X la función de *status* Y, que el hecho institucional se crea y se mantiene y es este mecanismo el que se constituye como potente ingenio generador de realidades sociales.<sup>11</sup>

Estas nuevas realidades sociales que nacen a partir de la creación de hechos institucionales que imponen nuevos *status* a través de la asignación de funciones a objetos, se relacionan muchas veces con conferir algún poder nuevo. Así, en los casos en que el término X es una persona, esta persona adquiere poderes que antes no tenía. De esta forma se crean todas aquellas formas de poder en las que el reconocimiento y la aceptación colectiva del poder sean constituyentes de tenerlo. De mismo modo en que el mecanismo asigna poder a ciertas personas, puede en ciertos casos, dentro de la enorme variedad que adopta la realidad institucional, recortarle funciones o imponerle restricciones al objeto o persona Y.<sup>12</sup>

Más adelante agrega Searle que si los hechos institucionales que dan lugar a una institución en particular, se codifican de manera “oficial”, como sería el caso de la sanción de una ley se transforman en reglas constitutivas de la realidad social.<sup>13</sup> De este modo el corpus legal vigente en una sociedad dada en un momento determinado, funciona como elemento fuertemente constitutivo de la realidad social, la cual queda en buena parte determinada por la fuerza reguladora de dicho corpus que además provee un reconocimiento continuado al status creado por las instituciones.

Finalmente, Searle también destaca la función del lenguaje en la construcción de la realidad social ya que dado que los rasgos físicos de la persona X son insuficientes para explicar el nuevo *status* Y, se hace necesario el uso del lenguaje como elemento simbólico indispensable para representar hechos. Esto se ejecuta a través de rótulos que se le ponen a las nuevas representaciones de los objetos, pero entonces formula Searle, que las representaciones se convierten en declaraciones que son a la vez colectivas y públicas<sup>14</sup> y que rigen la vida cotidiana de los seres humanos más allá de su conciencia.

En este sentido, también Echeverría aporta luz sobre la capacidad generativa del lenguaje cuando distingue que cuando las personas hacen declaraciones, en realidad lo que están haciendo, lejos de hablar del mundo que los rodea, es generar un mundo nuevo ya que la palabra genera una realidad diferente<sup>15</sup>. La forma en que se utiliza el lenguaje modela el futuro, el propio y el de los demás, modela la identidad de las personas así como también el mundo en el que se insertan los seres humanos, haciendo que emerjan escenarios diferentes según el tipo de distinciones lingüísticas que se hagan.<sup>16</sup>

Por otro lado, Echeverría también hace hincapié en que el individuo es una construcción social ya que se constituye a partir del trasfondo de discursos históricos y de prácticas sociales específicas de la comunidad donde se halla inserto, dado que cada acción, cada interpretación y cada asignación de sentido descansa tanto en la historia como en las prácticas vigentes de la comunidad a la que el sujeto pertenece<sup>17</sup>. En este mismo sentido se expresan Berger y Luckmann cuando afirman que esta nueva realidad creada se cristaliza en universos simbólicos que, por lo tanto, son productos sociales que

tienen una historia y que para entender su significado es preciso entender la historia de su producción.<sup>18</sup>

### **2.I.B. Construcción Social de la normalidad**

En este contexto de realidades construidas por la sociedad, y de representaciones sociales que construyen nociones de aspectos del mundo y se refieren a la forma en que se aprehenden los acontecimientos, las cosas, las características del ambiente, cobra especial relevancia para el presente análisis el concepto de normalidad.

Desde la óptica del lenguaje, el Diccionario de la Real Academia Española, en su primera acepción define a la normalidad como: “Dicho de una cosa: Que se halla en su estado natural.” y agrega en su tercera acepción: “Dicho de una cosa: Que, por su naturaleza, forma o magnitud, se ajusta a ciertas normas fijadas de antemano”.

Este estado natural junto con aquello de normas fijadas de antemano, remiten a la idea de evolución social que fue desarrollada por la antropología evolucionista. Bajo esta perspectiva, la línea de desarrollo tiene una sola y única dirección, salpicada por grados inferiores y superiores, que van alcanzando las personas hasta llegar al grado máximo de desarrollo físico e intelectual. Estos conceptos se representan socialmente como un ideal de hombre (en sentido genérico) que conforma una *especie* producto de las sucesivas transformaciones operadas con el devenir de los tiempos en el seno de la naturaleza. Esto da cuenta de una uniformidad, unidad y completud en la especie humana cuya esencia, conformada por el lenguaje, la espiritualidad, la cultura y el pensamiento es compartida por todos los individuos de la especie, distinguiendo a los hombres de los animales. En particular son indicadores exclusivos de la evolución humana la razón y la palabra. Toda divergencia en la posesión de estos atributos retrotrae o acerca al sujeto a la condición de animalidad y lo etiqueta con el rótulo de anormal.<sup>19</sup>

Existen ciertas variaciones, sin embargo, que se consideran dentro del espectro de lo normal y que son valoradas muy positivamente por las sociedades porque son asumidas como abundancia de lo mismo. Las variaciones que se ubican más allá de lo

permitido por las normas son, en cambio, valoradas negativamente y consideradas como un déficit. Ambas posiciones inciden directamente en el trato hacia cada sujeto por el común de la sociedad y no son sin consecuencias.

Distintos espacios institucionales y discursos científicos convalidan esta mirada sobre la diferencia como algo anormal, algo que de inmediato hay que corregir, algo que hay que completar. Se instituye lo normal como lo mejor, lo único, lo capaz porque sigue al ideal, al argumento de completud. Las diferencias, en cambio, que aunque son simplemente diferencias, ubican al sujeto portador de las mismas como diferente y a partir de ahí las marcas de su divergencia se perciben como contrarias, opuestas y negativas a la idea de la “norma”, de lo “normal”, de lo “correcto”, de lo “positivo”, de lo “mejor”, de lo “capaz”. Queda instalado, entonces, en la sociedad el par normal/capaz – anormal/incapaz<sup>20</sup>.

El sujeto normal es, entonces, un prototipo de hombre medio, vara universal de medida contra el que todos seremos comparados, medidos, evaluados, señalados y convenientemente clasificados. La normalidad se erige como la medida del mundo para la cual se describen las normas de aquellos sujetos ajustados a los límites, útiles, productivos y capaces de adaptarse a los requerimientos de la inserción productiva en la vida social. La diferencia es la distancia de lo ajeno con respecto a lo mismo y así es diferente aquél que podría tener y no tiene ya sea porque nunca lo tuvo o porque lo tuvo y lo perdió atribuyéndosele el status de discapacitado, status que se define a partir de la carencia, de la falta, de la diferencia, enfatizando aquello que lo limita, aquello que le falta a la persona, aquello que rompe con el ideal de completud de lo llamado y considerado como humano.<sup>21</sup>

Por otro lado y continuando el análisis desde el campo del lenguaje, cabe preguntarse qué significa “discapacitado”. Aquí también la definición del Diccionario de la Real Academia Española ayuda a consolidar la mirada oyente céntrica al establecer para “discapacitado” lo siguiente: “*Dicho de una persona: Que tiene impedida o entorpecida alguna de las actividades cotidianas consideradas normales, por alteración de sus funciones intelectuales o físicas.*” Es decir, que la misma palabra remite al concepto de normalidad analizado anteriormente. Pero aún más el sólo prefijo

“Dis” denota separación o distinción y se utiliza con significado de imperfección, dificultad o anomalía. Anomalía remite a irregularidad, es decir, que va por fuera de la regla, contrario a ella y/o que no sucede común y ordinariamente. Por último si se reflexiona sobre el concepto de capacidad, se puede observar que una de las acepciones de uso común de este término es “*talento o disposición para comprender bien las cosas*”, reforzando la idea arraigada en mucha gente de que el discapacitado, sea cual fuere su discapacidad, es además poco menos que deficiente mental o poco menos que tonto.<sup>22</sup>

Así, la realidad de aquél socialmente construido como discapacitado, se construye en el seno mismo del campo de lo social, impregnada del imaginario social donde la discapacidad circula acorde a los avatares de las épocas según el discurso dominante de una mayoría oyente, reforzada y enmarcada por la fuerza del lenguaje que así lo permite. El diferente conforma entonces un grupo social minoritario que no puede acceder a determinados espacios sociales debido a un proceso de distribución de poder que asigna a la mayoría oyente el poder para nombrar discapacitado a todo aquél diferente a sí mismo que está en menos en relación a la normalidad estatuida, asignándole a través del uso común del lenguaje la categoría de anómalo, imperfecto, irregular, fuera de toda regla, contrario a las reglas.

Las percepciones y las representaciones que en el campo de la discapacidad se establecen en el seno de la sociedad actual remiten a pensar a los discapacitados como grupos a ser trabajados desde la necesidad de la integración social, la igualdad de oportunidades y la no discriminación que conllevan a rotular discapacitado a aquellos individuos que no pueden insertarse plena y fácilmente dentro del sistema de producción de bienes y servicios de una comunidad determinada. No es la alteración física o funcional lo que define la discapacidad sino el lugar del sujeto en el sistema social<sup>23</sup>.

El discapacitado se define, entonces, por su alejamiento del mundo productivo. El concepto mismo está recortado y establecido por lo social, por aquél *status* acordado por una mayoría y sostenido en el tiempo, inclusive plasmado en símbolos tan necesarios como obligatorios extendidos por entes regulatorios de máximo nivel como

es el Ministerio de Salud de la Nación, el que en la credencial que le otorga a aquellos reconocidos como discapacitados hace alusión única y exclusivamente a la discapacidad para ejercer actividades laborales, -ni deportivas, ni placenteras, ni intelectuales; sólo laborales<sup>24</sup>. La perspectiva infraestructural-económica que es definitiva y discapacita a aquellos sujetos considerados deficientes es propia de la sociedad capitalista que tiene como exigencia la acumulación y la producción de sujetos útiles para el trabajo según la tipología del hombre normal e ideal.

Las personas oyentes y sordas tienen distintas opiniones sobre el déficit auditivo. Los sordos lo ven desde una perspectiva cultural o social, representando una condición para entender y preservar. El término discapacitado es, para ellos, un término que no les corresponde y que les sugiere una representación política de sí mismos que no aceptan, si bien explotan. Familiarizados con las ventajas de ser, a su pesar, encuadrados dentro de una categoría que el imaginario social mayoritario oyente les impone, no dudan en explotar los beneficios que este encuadre les proporciona como descuentos en medios de transporte públicos, entradas gratuitas en espectáculos, jubilación a edades tempranas, etcétera. Sin embargo reniegan de ser asimilados a personas con ceguera, dificultades motrices y otras diferencias y luchan por ser reconocidos en su unicidad orientando sus objetivos a construirse socialmente como integrantes de una cultura específica y propia<sup>25</sup>.

Esta es una visión opuesta a la visión de los oyentes relativa a la sordera, quienes piensan que, como enfermedad, debe ser prevenida, tratada y curada. Así, los sordos son aprehendidos socialmente del lado de su falta de oído por la mayoría oyente, clasificados como diferentes por hablar una lengua extraña a la de los normales oyentes y por ende discapacitados para interactuar en el mundo laboral más allá del límite biológico establecido por su déficit auditivo. Incapaces de hecho y de derecho según las leyes que los enmarcan en sus posibilidades de inclusión laboral, nombrados discapacitados por el gobierno que los representa quedan constreñidos según la retórica cultural a ser actores sociales excluidos del sistema de producción por no alcanzar los estándares de la normalidad.

### **2.I.C. Modelo clínico y modelo salubrista**

Otro concepto que cobra extrema importancia en la construcción social de la realidad cotidiana de los seres humanos y en especial la de los sordos es el de salud. Como toda construcción social varía con el correr de los tiempos y se ha vislumbrado a través de la historia como resultado de factores políticos, sociales y medioambientales.

Así, durante gran parte del siglo XX, el pensamiento hegemónico al respecto se caracterizó por un enfoque epistemológico fundado en la disociación del pensamiento cartesiano, desde el cual se produce una brecha insalvable entre sujeto y objeto, identificándose a este último con la naturaleza que será controlada, medida, sometida según el arbitrio y la lógica de una creciente explotación económica<sup>26</sup>.

Desde estas perspectivas, el ser humano comienza a ser considerado de forma análoga a una máquina. La predominancia de este modelo mecanicista se aplicará a distintos niveles de análisis e intervenciones y acompañará tanto el enfoque del funcionamiento del cuerpo humano como la concepción acerca de las organizaciones según las doctrinas taylorista y fayolista de la administración del trabajo.

Esta idea de máquina implica, además, según de Lellis “la posibilidad del diseño y la acción desde intervenciones externas, sin atender lo suficiente a la lógica interna de los procesos de transformación y cambio de carácter autogestivo (autopoiesis) propia de los seres vivos, cuya condición esencial es que, en tanto especie y a diferencia de las máquinas, tienen la facultad de producirse y reproducirse continuamente a sí mismos.”<sup>27</sup>

Así, las representaciones sociales de la salud tienen que ver con la valoración que se hace de la enfermedad, acaso porque se sigue la concepción popular que indica que la salud se percibe sólo cuando falta mientras que la enfermedad se impone con evidencia objetiva tanto en los individuos como en las comunidades que la padecen y la salud se representa como “*la vida en el silencio de los órganos*”.<sup>28</sup> De este modo, la enfermedad ha sido entendida como un estado o situación en el cual la persona se encuentra limitada para la realización de sus tareas habituales mientras que la salud tradicionalmente se ha percibido como ausencia de enfermedad.

Estas representaciones y creencias populares con alta raigambre en el saber popular responden no solamente a una reflexión sobre el cuerpo, sino que también llevan implícitas una valoración sobre lo que puede considerarse la actividad “normal” que se espera del sujeto en un contexto familiar o económico determinado.<sup>29</sup> La salud es entonces “lo normal” frente a la “anormalidad” de la enfermedad. Sin embargo, en la medida en que se introduce el concepto de “normalidad”, el propio concepto de ausencia de enfermedad se ve forzado a variar dependiendo del contexto socio-cultural y de cada una de las personas que le atribuye significado a este concepto e inclusive cada persona puede otorgarle un valor diferente a lo que considera salud en relación a otras circunstancias de su vida<sup>30</sup>.

Durante mucho tiempo, sin embargo, el discurso dominante en relación con la salud y la enfermedad, que ha sido el de la medicina, ha dado predominancia al componente biológico, perpetuando aquello que los antiguos romanos primero y John Locke después aseveraban cuando decían “mens sana in corpore sano”<sup>31</sup>, ideas que dieron lugar a un modelo clínico cuya posición científico-técnica es restrictiva centrando su objeto de saber exclusivamente en la enfermedad que se orienta esencialmente hacia la rehabilitación de lo deshabilitado y a la reparación de lo dañado y cuyo campo de acción es sólo la enfermedad.<sup>32</sup>

Como un relativo avance al concepto de salud considerada como “ausencia de enfermedad” la Organización Mundial de la Salud, en 1948 definía la salud como “ el estado de completo bienestar físico, mental y social y no la mera ausencia de enfermedad”.<sup>33</sup> Esta definición no hace más que homologar la salud con el concepto de bienestar pero entendida de forma poco realista como un estado de completo o absoluto bienestar, no dejando lugar a términos medios y planteando una dicotomía entre las situaciones de la vida real por la que transcurre la historia de las personas y los deseable como algo totalmente utópico e inalcanzable.<sup>34</sup>

Autores más modernos como San Martín definen la salud como “*una noción relativa que reposa sobre criterios objetivos y subjetivos (adaptación biológica, mental y social) y que aparece como un estado de tolerancia y compensación físico, psicológico, mental y social, fuera de lo cual todo otro estado es percibido por el*

*individuo y por su grupo como un estado mórbido*". Y la enfermedad la definen como "un desequilibrio biológico, ecológico y social o como una falla en los mecanismos de adaptación del organismo y una falta de reacción a los estímulos exteriores a los que se está expuesto". En ambas definiciones se percibe la influencia de las teorías adaptativas, de lo "normal" y de lo "normativo".<sup>35</sup>

Finalmente, algunas concepciones recientes, definen la salud como "*la situación de relativo bienestar físico, psíquico, social y ambiental – el máximo posible en cada momento histórico y circunstancia sociocultural determinada-, considerando que dicha situación es producto de la interacción permanente y recíprocamente transformadora entre las personas (entidad bio-psico-sociocultural) y sus ambientes humanos (entidad psicosociocultural, bio-físico-química y económico-política), teniendo en cuenta que estos componentes integran a su vez el complejo sistema de la trama de la vida.*"

Esta moderna concepción caracteriza a la salud como un proceso continuo de equilibrio inestable, que se manifiesta en distintos grados desde un polo que oscila entre el ideal utópico de máxima salud hasta una situación de máxima enfermedad, y relativiza el concepto mismo señalando que sus manifestaciones en cada individuo, grupo o agregado social están condicionadas por factores o atributos que le otorgan singularidad en cada momento histórico<sup>36</sup>. Esta definición induce a pensar en desterrar las concepciones absolutistas o hegemónicas sobre la salud y la normalidad que nieguen el respeto a la diversidad biológica, social y cultural.

Este concepto dinámico de salud – que significa que la separación de la salud y de la enfermedad no es absoluta ya que muchas veces no es posible distinguir lo normal de lo patológico y que ambas son conceptos que tienen diferentes niveles – abre la posibilidad de dejar de lado la posición clínica e introducir un modelo o posición salubrista cuya mirada científico-técnica sea expansiva, donde se efectúen acciones de promoción de la salud y donde se haga hincapié en explotar los aspectos saludables de las personas dejando de lado el exclusivo centro en la falta, la incapacidad, la discapacidad, la enfermedad para posicionar los esfuerzos en potenciar las habilidades y las posibilidades de cada ser humano.

Dadas las características tradicionales de los conceptos de salud-enfermedad, no es de extrañar que los sordos hayan sido considerados siempre como enfermos que hay que rehabilitar en los daños que los aleja de la “normalidad”, que se hayan hecho increíbles esfuerzos para reparar la ausencia auditiva, aún con métodos intrusivos e invasivos que a veces tienen resultados catastróficos como el implante coclear que no siempre funciona y que deja al individuo sordo, de por vida con una marca evidente de su sordera y que se lo haya construido socialmente como enfermo, asimilándolo en muchos casos, ya no sólo desde el saber popular, sino, por ejemplo, desde la legislación a dementes o incapaces.

La nueva mirada y definición del continuo salud-enfermedad parece abrir una puerta a esta comunidad a ser considerada en su diversidad social y cultural, saliendo del rol de enfermo-discapacitado e integrándose a la sociedad desde sus potencialidades y habilidades presentes, sobre todo aceptando que ellos mismos no se consideran enfermos y se ubican, en cambio, en un plano de salud mental, física y social en relación a sus particulares circunstancias biológicas.

### **2.I.D. Nosotros y los otros**

La teoría del interaccionismo simbólico, a través de uno de sus más grandes exponentes – George Mead – aporta el concepto de que *“el ser humano es y se experimenta a sí mismo como tal, no directamente, sino sólo indirectamente, desde los puntos de vista particulares de los otros miembros individuales del mismo grupo social o desde el punto de vista generalizado del grupo social, en cuanto un todo, al cual pertenece”*<sup>37</sup>.

Levi Strauss, por su lado, también dice que la identidad es un fenómeno más simbólico que real compuesto de valoraciones socialmente atribuidas.<sup>38</sup> Y agrega que las identidades no constituyen entidades con límites trazados objetivamente sino que se constituyen en el entramado de las relaciones sociales existentes en una estructura dada y suponen una conciencia de la alteridad e implican la afirmación del nosotros frente a los otros.

Por su lado, Berger y Luckmann dicen que la diversidad, lo otro, los otros así pensados, parecen requerir y depender de nuestra aceptación, de nuestro respeto, para ser aquello que ya son, aquello que ya están siendo. Así, ellos establecen que la identidad misma del individuo está supeditada a las tipificaciones socialmente atribuidas dado que el individuo es aprehendido por los otros nada más que como el tipo socialmente atribuido dentro del cual sólo puede desempeñar el rol asignado por los demás.

Dado que la identidad es una construcción del yo frente al otro y que se despliega en función del otro social y si la discapacidad es una marca identitaria, es interesante ver cuales son las representaciones sociales que se establecen en el seno de la comunidad sobre los sordos, sin atender las opiniones de los expertos porque lo que interesa remarcar es la respuesta del otro social, en el día a día frente al sujeto que no puede oír, para poder trabajar después en un reposicionamiento de los sordos que cuestione el entorno y que les permita ubicarse en otro espacio obligando al otro social a cambiar la mirada y la imagen que de ellos se tiene.

Parafraseando a Todorov, podría decirse que: “o bien se piensa en los sordos como seres humanos completos, que tienen los mismos derechos que los oyentes, pero entonces no sólo se los ve iguales, sino también idénticos, y esta conducta desemboca en el asimilacionismo, en la proyección de los propios valores en los demás. O bien se parte de la diferencia, la cual se traduce inmediatamente en términos de superioridad e inferioridad, negándose la existencia de una sustancia humana realmente otra, que pueda NO ser un simple estado imperfecto de uno mismo. Estas dos figuras elementales de la experiencia de la alteridad descansan ambas en el egocentrismo, en la identificación de los propios valores con los valores en general, del propio yo con el universo; en la convicción de que el mundo es uno”.<sup>39</sup>

Pero más aún, el postulado de la diferencia lleva consigo el sentimiento de superioridad y el postulado de igualdad, el de in-diferencia<sup>40</sup>. Esto implica que no se reconoce que los sordos tengan derecho a una voluntad propia, se los juzga como objetos vivientes, sin posibilidad alguna de preguntarles cual es su opinión dado que no se los percibe como otros, imponiéndoseles los valores propios, aún cuando ni en el

plano lingüístico ni en el simbólico, exista ninguna inferioridad natural por el lado de los sordos, de hecho son ellos los que aprenden el español además de su lengua propia, la lengua de señas.

Esta incapacidad de los oyentes de percibir la identidad humana de los sordos, es decir, de reconocerlos a la vez iguales y diferentes hace que – dado que son diferentes - la primera reacción ante ellos sea imaginarlos inferiores, incompletos, pensándolos carentes de lenguaje dado que si no hablan la lengua de los oyentes, no hablan ninguna lengua, no saben hablar<sup>41</sup>. Su otredad hace que se los ubique en el rol social de subordinados, que se los codifique como resto<sup>42</sup>. Paradójicamente, sin embargo, ambas culturas le dan importancia al lenguaje, sin embargo, esto no significa que unos y otros valoren los mismos aspectos del habla, así para el oyente lo central está en lo que se habla y se escucha y para los sordos, en lo que se seña y en lo que se ve.

Es, entonces desde las perspectiva de la sordera basada en discursos, que podemos comprender la existencia de políticas de la sordera en términos de las presiones sobre la lengua, la identidad y el cuerpo de los sordos. Esto puede entenderse como prácticas políticas “oyentistas” a partir de las cuales las personas sordas son narradas por las personas oyentes, en el contexto de una relación esencialmente colonial.<sup>43</sup>

## **2.I.E. Ser sordo**

### **2.I.E.1. Sordos, sordos, cofósicos, hipoacúsicos y otros**

En el lenguaje cotidiano es común el uso indistinto de los siguientes términos: Sordo, sordo, sordomudo, cofósico, anacúsico e hipoacúsico. Sin embargo, cada uno de ellos no sólo tiene un significado diferente sino que algunos de ellos representan realidades distintas y formas de ser que responden a filosofías diversas también.

El diccionario de la Real Academia Española, en su primera acepción, define la palabra “sordo” (con minúscula), como: “Que no oye, o no oye bien”. Por otro lado, todavía hay personas que se refieren a los sordos como sordomudos, cuando en realidad, la mudez quedó atrás hace más de doscientos años. Actualmente casi no existen los sordos que no emiten palabras habladas y prácticamente nunca existieron los sordos que

no supieran expresarse a través de la Lengua de Señas, su lengua natural. Con lo cual, decir sordomudo es un craso error<sup>44</sup>, además de haber sido por mucho tiempo sinónimo de estúpido y legalmente incapaz<sup>45</sup>.

Cofósico es un término *médico* que define, en cambio, a aquel “que tiene sordera *completa*”<sup>46</sup>; mientras que anacúsico sería “aquel que tiene pérdida completa, habitualmente *permanente* de la audición, en uno o ambos oídos. Por extensión, también se denominan así a las hipoacusias profundas con restos auditivos inservibles para mantener una capacidad auditiva socialmente útil”.

Por otro lado, la hipoacusia se define como “la pérdida *parcial* de la capacidad auditiva”<sup>47</sup>. La hipoacusia, entonces tiene grados diferentes de pérdida de posibilidad de oír, pudiendo en muchos casos llegarse a la audición total con el uso de tecnología específica, como por ejemplo los habituales audífonos.

En resumen, el uso de las palabras sordo (con minúscula), anacúsico, cofósico e hipoacúsico remite a gente que no escucha en diferentes grados y a una diferenciación en el uso del lenguaje entre legos y profesionales médicos, fonoaudiólogos, etc.

Otra distinción interesante es la que podría hacerse según el momento de adquisición de la sordera, entre sordos -con minúscula- pre-linguales y sordos -con minúscula- post-linguales. La demarcación de ambas categorías está dada en este caso por la adquisición del lenguaje hablado, del lenguaje de la mayoría oyente, ya que de este hecho dependerá tanto la adquisición o no de la Lengua de Señas como lengua natural o primera lengua, la estructuración del pensamiento, la manera de asumirse como perteneciente a la cultura Sorda o a la cultura oyente y la recepción en el orden familiar que marcará fuertemente a la persona a lo largo de su vida. Así, el sordo post-lingual será aquél que adquiera la sordera una vez ya haya adquirido el lenguaje hablado, por lo que será, seguramente construido socialmente como oyente; y sordo pre-lingual será aquél que genéticamente esté programado para ser sordo, o adquiera la sordera durante la gestación, el parto o por enfermedad antes de aprender un mínimo de lenguaje hablado, por lo que, será construido socialmente como sordo, aunque quizás no de inmediato según pertenezca a una familia de sordos o de oyentes.

Por otro lado, para el sordo post-lingual que alcanzó a conocer el sonido y el lenguaje hablado, la vida siempre girará alrededor de esa falta que irrumpe en su vida, llevándose los sonidos reales pero no el recuerdo que de ellos tiene el sujeto, por lo que éstos estarán siempre presentes en todos los actos de su vida. A diferencia de éstos, los sordos pre-linguales forman una categoría cualitativamente diferente ya que ellos viven en un mundo de silencio desde el principio de su existencia no habiendo sensación de falta ni recuerdos sonoros que invadan y rijan la vida de estos sujetos<sup>48</sup>.

Finalmente, aunque por eso no menos importante es la distinción entre sordos (con minúscula) y Sordos (con mayúscula). Así, sordos –con minúscula – es una expresión genérica aplicada a todos aquellos que no oyen u oyen mal, que inclusive en el uso cotidiano se asigna a aquellos oyentes quienes no teniendo disminución auditiva física o biológica, no escuchan por distracción o exceso de concentración. Sordo – con mayúscula – refiere, en cambio a una categoría cultural, que requiere una autoidentificación como tal<sup>49</sup>. Quienes pertenecen a la categoría cultural Sordos se autodistinguen de aquellos que simplemente no oyen, importando muy poco en qué lugar del *continuum* sordo-oyente se encuentran ubicados<sup>50</sup>. Dicho de otra manera se puede pertenecer a la cultura Sorda siendo oyente, hipoacúsico o sordo profundo, siendo decisiva para la inclusión en la categoría de Sordo la actitud que cada uno tenga hacia la comunidad y el uso que cada individuo haga de la Lengua de Señas, característica por demás distintiva de esta cultura<sup>51</sup>.

En este contexto, hay sordos profundos que niegan su condición de sordos y tratan por todos los medios de pasar desapercibidos dentro de la comunidad oyente por lo que se autoexcluyen y tampoco son reconocidos por los miembros de la cultura Sorda como integrantes de ella y hay, por otro lado oyentes que se compenetran y se comprometen de tal manera con las instituciones, los valores, las tradiciones y por sobre todo con la Lengua de Señas que pasan a formar parte de la etnia, sea por autoreconocimiento como por la aceptación de los Sordos en su comunidad. Un ejemplo típico de esto son los hijos oyentes de padres sordos que al crecer en hogares donde esta cultura es aceptada y donde la lengua natural es la Lengua de Señas, crecen en la total aceptación y respeto por ambas.

### **2.I.E.2. El idioma de las señas**

El lenguaje es un fenómeno humano sumamente complejo que surge a partir de la generación de un dominio consensual que es producido en la interacción social y que permite generar las condiciones que vinculan al ser humano con la cultura.

Gerome Bruner, en su teoría de adquisición del lenguaje, señala que adquirir el lenguaje implica adquirir una gramática, es decir, cómo se organizan las palabras en el enunciado; una semántica, es decir, cómo se establecen relaciones de sentido entre las imágenes perceptivas del mundo y los significados y una pragmática, es decir, cómo se hacen cosas con palabras, o cómo las palabras se vuelven eficaces para la comunicación.<sup>52</sup>

Así, Bruner sugirió que el niño aprende a usar el lenguaje para comunicarse con el medio que lo rodea por lo que enfatiza el aspecto comunicativo del desarrollo del lenguaje más que su naturaleza estructural o gramatical, de la misma manera que Vigotsky dice que el lenguaje es una herramienta de la cual el niño tiene que apropiarse para poder comenzar con el trabajo social que es la comunicación<sup>53</sup>.

Por otro lado, Halliday afirma que es la lengua la que desempeña la función más importante en el desarrollo del niño como ser social, ya que ella constituye el canal principal por el que se le transmiten los modelos de vida, por el que aprende a actuar como miembro de una sociedad y por el que adopta la cultura de dicha sociedad, es decir, sus modos de pensar y de actuar, así como sus creencias y valores<sup>54</sup>.

La capacidad de hablar y entender surge entonces y tiene sentido sólo porque hay otros organismos semejantes alrededor del niño, por lo que uno de los aspectos importantes del lenguaje deviene de su función inter-subjetiva, ya que es por medio de la lengua que el ser humano llega a integrarse a un grupo, lo que hará que deje de ser un puro organismo biológico para convertirse en persona. La lengua es, entonces el elemento central del proceso dado que será el intercambio lingüístico con los otros humanos el que determine la posibilidad de la persona de ser un miembro potencial de

una sociedad y determinará el papel o rol social que le tocará cumplir s esa persona en esa sociedad.<sup>55</sup>

Como especie, el ser humano tiene biológicamente, la capacidad de desarrollar cualquier lengua en la medida en que se lo exponga a ella en el período crítico correspondiente, de modo tal que todos los seres humanos generan espontáneamente la lengua natural<sup>56</sup> o lengua materna, en tanto y en cuanto su *kit* biológico se lo permita.<sup>57</sup>

Las personas sordas nacen con la capacidad biológica del lenguaje intacta. Sin embargo, al no escuchar no pueden apropiarse del idioma o lengua oral que se habla a su alrededor. La capacidad para desarrollar el lenguaje esta ahí, pero los datos que pueden activarla no acceden al cerebro por el bloqueo del canal auditivo. Así, el niño puede captar información del mundo que lo rodea pero lo hará en forma incompleta, no desarrollándose la estructura del pensamiento ni de otras habilidades para procesar, almacenar y comunicar información compleja sobre el mundo, a menos que se utilice con él la lengua de señas, para lo cual se necesita el pleno contacto con ella.<sup>58</sup>

La Lengua de Señas es una modalidad del lenguaje humano que no utiliza la voz, y que ha aparecido en las personas sordas como respuesta a la necesidad de comunicarse<sup>59</sup>. Esta forma de comunicarse e interactuar que tiene esta comunidad se realiza a través de su lengua natural que tiene características particulares distintas de la lengua oral con quien coexiste, a saber: sus canales de emisión son corporales y espaciales y los de recepción son visuales. Con las lenguas orales, en cambio coincide en que se transmite de generación en generación y se desarrolla en una comunidad de usuarios compartiendo los mismos principios organizativos de cualquier otra lengua, a saber: doble articulación, arbitrariedad, convencionalidad, productividad, etcétera.<sup>60</sup>

Como cualquier otra lengua, la lengua de señas permite el acceso directo a todas las funciones lingüísticas y del conocimiento, posee dialectos y variaciones individuales y comparte universales lingüísticos con otras lenguas orales, (español, inglés, entre otras), pero posee su propio vocabulario y sistema de reglas morfo-sintácticas, semánticas y pragmáticas y también posee elementos mínimos llamados parámetros formacionales.<sup>61</sup>

Durante la mayor parte del Siglo XX el idioma de las señas representó un gran interrogante para los estudiosos de las lenguas. De hecho, durante mucho tiempo, el valor de la Lengua de Señas fue puesta en duda. Según Oviedo, los primeros estudios sistemáticos sobre esta lengua comienzan en Francia en el Siglo XVIII. Ciertos científicos de la época buscaban en aquel momento un lenguaje que pudiera ser universal<sup>62</sup> y pensaron que la Lengua de Señas podría muy bien ser o bien un vestigio de alguna lengua universal perdida o bien podría constituir la base sobre la cual construir un sistema de comunicación que, por ser de uso común, acercara a los pueblos separados por la babel de los diferentes idiomas hablados en cada uno de ellos.

Los primeros análisis que se hicieron de la Lengua de Señas, concebían a ésta como un sistema muy cercano a los primeros lenguajes o lenguajes de origen y argumentaban que la lengua de señas tenía una lógica gramatical que representaba la lógica del pensamiento de los seres humanos. En estos análisis y en un todo de acuerdo con el desarrollo de la comunidad sorda de la época y su aceptación por parte de la comunidad oyente, intervenían Sordos aportando elementos que, de alguna manera, reafirmaban los argumentos que calificaban a la Lengua de Señas como vehículo de comunicación universal.

A la par que los filósofos de la época ubicaban a la Lengua de Señas como un idioma universal<sup>63</sup>, algunos lingüistas de la época como Lorenzo Hervás y Panduro también la elevaban desde su punto de vista al rango de lengua, con un ordenamiento propio y como una más de las tantas posibilidades de combinación del lenguaje humano.

Con el surgimiento de la antropología como disciplina científica, se comenzaron a estudiar otros sistemas de señas, utilizados ya no por Sordos, sino por comunidades de oyentes que recurren a estos sistemas en distintas ocasiones y por diferentes motivos.

Llegado el siglo XIX, se continuó pensando en la Lengua de Señas como una lengua natural que surgía de una capacidad universal e innata del ser humano que lo habilita a expresarse a través del cuerpo, siendo por esto considerada, en aquellos

tiempos, como superior a cualquier lengua hablada ya que éstas eran entendidas como sistemas arbitrarios creadas por cada grupo y por ende particulares a cada uno de ellos y por lo tanto lejos de ser universales. Durante este siglo, aún se consideraba a la sintaxis de la Lengua de Señas como provista de un principio gramatical universal, mucho más natural, lógico y en correlación con la observación del mundo que la estructura gramatical de cualquier lengua hablada.

Se pensaba además, que el cuerpo no sabía mentir y de allí que se creyera que la rica expresión de los gestos otorgaba veracidad a cualquier comunicación. Otra cuestión aceptada al respecto, señalaba que la Lengua de Señas tenía mucha más capacidad que cualquier lengua hablada para transmitir emociones, siendo esta creencia aceptada por igual tanto por la comunidad sorda como por la oyente, sobre todo en Europa y Estados Unidos<sup>64</sup>.

A mediados del Siglo XIX, continúa señalando Oviedo, cuando la obra de Charles Darwin cobra importancia y sus teorías evolucionistas comienzan a ser ampliamente aceptadas se difunde la idea de que los organismos vivos se hacen cada vez más complejos y que por lo tanto son más hábiles para la supervivencia. Aparece, entonces, el concepto de que toda forma de vida reciente es más rica y perfecta que cualquiera del pasado.

En lo que hace a la Lengua de Señas, esto repercutió en la valoración de la misma, en tanto como lengua primitiva, forzosamente debería ser menos evolucionada que aquellas que surgieron mucho después, es decir, cualquiera de las habladas. La Lengua de Señas pasó así a ser pobre e imperfecta denigrándose todo el valor que antes se le daba al apoyo gestual. Estas ideas fueron defendidas con vehemencia por personalidades como Graham Bell, ferviente defensor del oralismo que comenzó a dominar la sociedad a partir del Congreso de Milán<sup>65</sup>.

A partir de este momento, se generaron en el imaginario popular ciertas falacias sobre la Lengua de Señas, a saber:

1. La Lengua de Señas es un lenguaje pictórico, como si fuera una pantomima.

2. La lengua de Señas sólo puede transmitir cuestiones concretas, por lo tanto es una lengua primitiva.
3. La lengua de Señas es universal.

Lo cierto, sin embargo es que si la Lengua de Señas fuera pictórica sería muy fácil de aprender, sin embargo, presenta las mismas dificultades de aprendizaje que cualquier otro idioma, inclusive porque cuenta con giros idiomáticos propios y representativos de la cultura sorda. Además, la Lengua de Señas, tiene la posibilidad de transmitir conceptos abstractos como fé, amor, libertad<sup>66</sup>, etcétera y finalmente la Lengua de Señas no es un idioma oral o hablado expresado con las manos, no se corresponde con el idioma oral del país con el cual convive, sino que es un lenguaje completamente autónomo con una estructura y gramática compleja que no se deriva de otros idiomas sino que le son propias<sup>67</sup>.

Otro de los hechos fundamentales que incidió en la categorización de la Lengua de Señas como una lengua derivada de las lenguas orales es la historia popular ampliamente difundida que considera al Abad de L'Épée como inventor de la Lengua de Señas Francesa en un episodio que, en ocasiones es aceptado por los propios integrantes de la comunidad sorda, en un intento forzado de acercamiento a la comunidad oyente<sup>68 69</sup>.

A partir de estas concepciones, no sólo se abandonó el estudio de la Lengua de Señas, sino que se hicieron denodados esfuerzos para proscribirla, utilizándose diversos argumentos, algunos de los cuales se listan a continuación<sup>70</sup>:

1. A los niños/as sordos/as les gusta más la Lengua de Señas porque es más fácil que la Lengua Oral - que es más difícil - porque los niños/as sordos/as son perezosos
2. La Lengua Oral es superior a la Lengua de Señas
3. La persona oyente es normal, la persona hipoacúsica oye mal y la persona sorda oye muy mal.
4. En la época de la Revolución Industrial y dada la importancia del empleo, el niño/a sordo/a debe aprender la Lengua Oral porque para el trabajo es necesaria la comunicación.

Otros motivos, más circunstanciales para prohibir la Lengua de Señas fueron:

1. Dios no puede escuchar a los que hablan sin voz.
2. El vestuario de la época, sobre todo de las mujeres no permitía realizar ciertos movimientos y algunos de ellos podrían hasta parecer obscenos.
3. Al tener la boca cerrada y no hablar, los pulmones no podían funcionar.
4. La Lengua de Señas no tenía gramática. La Lengua de Señas impedía que se desarrollase la inteligencia.
5. Por señas hablan los monos<sup>71</sup>

Como contraste a estos hechos tan significativos, por aquellos años nació una de las personas sordas, en este caso sordo-ciega, más famosas de la historia – Hellen Kéller – cuyo ejemplo marcó un hito para las personas de todo el mundo. Ella destacó por su afán de superación ya que a pesar de su sordo-ceguera consiguió ir a la universidad, inclusive en una época en que pocas mujeres iban. De esta forma demostró que los sordo-ciegos podían aprender.

A pesar que desde la fecha del Congreso de Milán, la Lengua de Señas no se utilizaría en la educación de los sordos, la realidad es que la Lengua de Signos ha persistido por ser la lengua natural de la comunidad sorda.

Finalmente, ha sido a partir de la segunda mitad del siglo XX, cuando gracias a los avances de la lingüística se da a las Lenguas de Señas el estatus de sistemas lingüísticos completos, que tienen sus propias estructuras sintácticas –construcción y ordenamiento de frases – y organizativas flexibles. Esto se debe en especial gracias a los estudios iniciados en la década de los 60 por el departamento de lingüística del Gallaudet College de Washington, bajo la iniciativa del lingüista William Stokoe<sup>72</sup>.

La Lengua de Señas, es así fundamental en la vida de las personas sordas porque:

- La lengua es un símbolo de identidad de un grupo, población o un pueblo.
- Representa la pertenencia de las personas sordas a su comunidad.

- La lengua es uno de los elementos básicos para el desarrollo cognitivo y social del ser humano, y por ser ella la lengua natural de las personas sordas facilita la apropiación e interpretación de los conocimientos, costumbres sociales, cultura, etcétera.
- Permite a las personas sordas adquirir individualidad e independencia, para que formen su propia identidad.
- La persona sorda puede construir el significado de las cosas y del medio con más seguridad, lo que le permite un mayor grado de socialización e interacción<sup>73</sup>.

Además, con relación a la educación:

- Por ser la lengua natural de las personas sordas, la Lengua de Señas se constituye en el mejor medio de instrucción y apropiación del conocimiento al permitir acceder a niveles superiores de educación.
- La Lengua de Señas facilita la apropiación y comprensión de una segunda lengua, (idioma oral) ya que es por medio de la primera lengua (Lengua de Señas) que las personas acceden a la segunda, esto hace que las personas sordas ya no aprendan el español en forma “mecánica”<sup>74</sup> en los que muchas veces a la persona sorda se le enseñan las palabras pero no su significado<sup>75</sup>..

Por otro lado, con relación a la persona sorda y la sociedad:

- Permite la participación de las personas sordas en los distintos campos sociales, lo que hace que un número mayor de personas sordas sean independientes y comiencen a ejercer sus derechos y deberes en igualdad de condiciones que las demás personas.

Finalmente, sería importante que las personas oyentes conozcan y aprendan la lengua de señas porque les permite:

- Cambio de actitud, a partir de un mayor y mejor conocimiento de las personas sordas, como seres humanos con capacidades y no como personas con limitaciones.<sup>76</sup>
- Mayor interacción social y comunicativa entre la persona sorda y su familia oyente.

- Romper las barreras de comunicación entre la persona sorda y la persona oyente que generan distanciamiento.

Dada la importancia mencionada, es que en la actualidad, ha resurgido el interés por este lenguaje en todo el mundo, recuperando las Lenguas de Señas el reconocimiento que merecen y siendo cada vez más aceptadas como lenguas con derecho propio. Prueba de esto es el reconocimiento oficial de los lenguajes de señas por el Parlamento Europeo en 1988.<sup>77</sup>

Hoy en día, en la mayoría de los países, la Lengua de Señas es utilizada dentro de la comunidad Sorda, para comunicarse entre sus integrantes y también por las personas oyentes nacidas dentro de familias con padres, hermanos u otros adultos sordos que tienen relación con la propia comunidad Sorda de su país.

Así en Argentina, la Lengua de Señas Argentina es la lengua natural de los sordos argentinos utilizada por los Sordos de nuestro país para aproximarse al mundo, es un medio de construcción de su identidad y es el mecanismo que la comunidad encuentra para significar aquello que le pasa y para expresarse sobre los acontecimientos de su vida y del mundo que los rodea.

Sin embargo, no siempre fue reconocida como tal, sino que a pesar de que los sordos argentinos siempre dispusieron de ella, en 1971, la Confederación Argentina de Sordomudos importó una maestra norteamericana para enseñar la Lengua de Señas Americana en el ex-Instituto Nacional de Sordomudos “Profesor Bartolomé Ayrolo” y “Osvaldo Magnasco”. Algunos padres de los pequeños alumnos se opusieron a esta intromisión y defendieron la ya existente Lengua de Señas Argentina<sup>78</sup>.

Finalmente, después de no pocos esfuerzos de mucha gente, la lengua de Señas Argentina fue reconocida a partir del año 2001 como lengua oficial por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires según ley N° 672 (BOCBA N° 1347 del 26/12/2001), la que en sus artículos 2 y 4 respectivamente dice:

Art.: 2 Se reconoce oficialmente la Lengua de Señas Argentina como la lengua propia, natural y medio de comunicación de las personas con necesidades especiales de audición en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### **2.I.E.3 La cultura Sorda**

El diccionario de la Real Academia Española en su acepción número tres, define “cultura” como el *conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etcétera*<sup>79</sup>.

Entre la cultura y el lenguaje se da una relación recíproca ya que el lenguaje es tanto un producto de la cultura como creador y transmisor de la misma. Es además la forma más universal de una cultura y es la herramienta a través de la cual se manifiesta una cultura determinada constituyendo también la primera forma que el ser humano tiene para objetivar el conocimiento de sí mismo y del mundo que lo rodea<sup>80</sup>. Al ser un fenómeno transmisible, el lenguaje se convierte en el vector del conocimiento largamente acumulado por las distintas generaciones, así como también representa el tesoro de los saberes compartidos por los integrantes de una misma cultura.

En el mundo viven millones de personas sordas cuya primera lengua no es una lengua hablada, y que se comunican entre sí con señas, por lo que la Lengua de Señas es el elemento mayor de cohesión de este grupo. Esta lengua, como cada lengua encierra, en sí misma, una visión del mundo; no funciona como un medio para reflejar la realidad, sino que, en cierta medida, la construye<sup>81</sup>. En este sentido, la lengua común es, entre otros factores, un elemento decisivo para que una comunidad se mantenga unida. Por lo tanto una manera de definir la sordera es considerarla como una forma de ser y definirla como un grupo de personas que comparten una percepción del mundo con un énfasis en el sentido visual y kinestésico. Esta descripción de la sordera es usada normalmente por personas que han nacido sordas, o que se han quedado sordas a muy corta edad. La sordera, en este caso, define a un grupo cultural, social y lingüístico que desarrolla costumbres, creencias, tradiciones y valores similares pero diferentes a la de los oyentes, es decir que desarrolla una cultura propia a la que en este trabajo se denomina: "cultura sorda".

La comunidad Sorda es una sociedad donde las personas sordas que utilizan la Lengua de Señas, están tradicionalmente juntos, compartiendo noticias, experiencias, actividades y eventos deportivos. Su pensamiento gira en torno a la vista, en lugar del sonido y se desenvuelven en un mundo diseñado para los que oyen. Esto crea una sensación de pertenencia y construye una identidad.

. Algunos de los aspectos en su identidad que se pueden mencionar son<sup>82</sup>:

- Espacio Geográfico: La sordera no discrimina raza, credo, edad o religión, por lo que los Sordos constituyen un grupo cultural único, que se reconoce a sí mismo como cultural y lingüísticamente diferente con la característica de ser ciudadanos de una nación sin espacio geográfico, por lo que en vez de ser reconocidos como una minoría lingüística y en un todo de acuerdo con la mirada reduccionista del oyente, se considera a la sordera como una condición y no como una etnia tal y como los Sordos pretenden ser y se asumen a sí mismos<sup>83</sup>.
- Invisibilidad: La sordera es una etnia<sup>84</sup> que no se detecta a primera vista<sup>85</sup>. El ser Sordo, tiene una fisonomía que no se distingue del resto de la población donde se inserta, se viste y mueve igual que las demás personas y comparte con ellas muchas de las características culturales que denotan un ambiente y espacio común que ambas culturas habitan. Por ejemplo los sordos argentinos utilizan los mismos elementos distintivos del equipo de fútbol al que adhieren que los elementos que utilizan los oyentes simpatizantes del mismo cuadro, lucen en sus casas banderas argentinas y llevan escarapelas blancas y celestes los días patrios. Sus costumbres son en gran medida iguales a las de los oyentes, se reúnen a comer asados, festejan cumpleaños, establecen contacto visual cuando entablan comunicación con el otro, hombres y mujeres caminan a la par. En una palabra se mimetizan con la cultura oyente y pasan desapercibidos hasta que comienzan a usar su lengua natural, la Lengua de Señas.
- Transmisión intrageneracional del conocimiento: El modelo habitual de desarrollo humano asume que cada niño nace en un entorno que le provee los modelos necesarios no sólo para la adquisición de la lengua y a través de ella la cultura sino también de todas las pautas de acción necesarias para desenvolverse

en el mundo de sentido común que lo rodea y para que pueda desarrollar la actitud del “otro generalizado” que es la actitud de toda la comunidad<sup>86</sup>. Esto es así, sin duda, en el mundo oyente, donde un bebé cuando apenas nace es introducido por los adultos que lo rodean en la cultura propia de su familia a través de la construcción social del lenguaje, al que el niño accede por simple exposición y sin ningún esfuerzo. El caso de las personas sordas es diferente, en tanto y en cuanto, la gran mayoría de ellas (9 de cada 10 personas sordas en EEUU)<sup>87</sup> nace en el seno de familias oyentes.<sup>88</sup>

Debido a esto, el ingreso a la cultura Sorda y el contacto con otros miembros de su cultura se produce para cada sujeto en momentos y a edades diferentes. Algunos lo hacen apenas nacen, otros a la edad del ingreso escolar, muchos otros lo hacen llegada la adolescencia y algunos por muy sordos que sean jamás aceptarán, adoptarán o siquiera tendrán contacto con la cultura Sorda.<sup>89</sup>

Es por eso que si , en el común de las culturas, la transmisión de conocimientos, valores, tradiciones, costumbres y creencias se da habitualmente en un espacio intergeneracional<sup>90</sup>, en el caso de la cultura Sorda, la mayoría de las veces la transmisión se da en un espacio intrageneracional, sobre todo para aquellas personas que nacen en el seno de familias oyentes. Estas personas sólo adquirirán las costumbres, valores y tradiciones de su cultura en el momento en que tengan contacto con otras personas sordas, muchas veces en el momento de su inserción escolar, donde otros niños más grandes le transmitirán lo que ya han aprendido a su vez de compañeros más avanzados.<sup>91</sup>

Además, en la mayoría de las familias oyentes no hay conocimiento construido sobre como interactuar con una persona sorda, por lo que ante cada nacimiento de niños sordos en contextos oyentes, no hay transmisión de saberes de crianza entre madres/padres – hijos/as, sino que cada familia debe reinventar ese conocimiento ausente en el presente sin poder aprovechar el sedimento de lo aprendido generación tras generación como en el caso de la crianza de un niño oyente por padres oyentes<sup>92</sup>.

- Cultura visual y de contacto: la Comunidad Sorda no se define por un espacio geográfico determinado sino por una experiencia vital común, basada en una experiencia en mayor o menor medida de carácter visual<sup>93</sup>. La persona sorda, sin patología visual, tiene un sentido de la visión extremadamente desarrollado y es sobre el cual descansa para moverse en el mundo que lo rodea. Siguiendo la idea de que a través del lenguaje se estructura el pensamiento,<sup>94</sup> se puede remarcar la importancia que la imagen representa para esta cultura, dado que su pensamiento se estructura a través de una lengua que es fundamentalmente visual<sup>95</sup>.

Por otro lado, el uso del espacio, diferente en cada cultura<sup>96</sup>, también contribuye a pensar a la Cultura Sorda como una y única, diferente a otras conocidas. Así, por ejemplo, los Sordos de todo el mundo practican el contacto corporal asiduo y exuberante, dado que es para ellos una manera de comunicar que acompaña en alguna medida la gestualidad característica. Es común verlos abrazarse efusivamente, tocarse para llamarse unos a otros y recurrir a todo tipo de contacto corporal que consideren necesario para transmitir lo que sienten, más allá de lo que la cultura oyente del país en el que se insertan indique.

Así, los Sordos norteamericanos practican este contacto corporal, a pesar de que para el resto de la población la regla no enunciada desalienta este tipo de manifestaciones<sup>97</sup>.

- Valores: La cultura Sorda tiene valores propios de su cultura que son muy diferentes a los que tienen otras culturas. Así, aunque saben de su existencia, el sonido carece de valor en la cultura bajo análisis, mientras que representa un elemento de mucho valor para otros grupos sociales, los oyentes, quienes perciben el mundo a través del sonido entre otras cosas<sup>98</sup> y lo disfrutan a través de la música la que muchas veces sirve para identificarse a sí mismos y ser identificados por los demás como un sub-grupo dentro del grupo de oyentes.
- Historia, tradiciones, costumbres y producciones culturales y artísticas: La cultura es también historia y arte. Siempre con su propia lengua como referente, dentro de la comunidad sorda, hay una tradición fuerte de contar cuentos y contar chistes. Las historias suelen ser generalmente contadas de unas

generaciones a otras y conllevan por lo general alguna enseñanza acerca de las particularidades de su cultura<sup>99</sup>. Los chistes, por lo general hacen alusión a situaciones comunes y trabas en la convivencia dentro de la sociedad en la que están insertos.<sup>100</sup> También la Cultura Sorda produce poemas cuya armonía, rítmica y rima sólo se pueden apreciar desde la Lengua de Señas<sup>101</sup>. El grupo Hasta las Manos en Buenos Aires, presenta obras de teatro en el idioma natural de los Sordos completando así una diversidad de manifestaciones artísticas y culturales de las personas sordas las que permanecen entre los diversos valores atemporales de esta comunidad.

- Discriminación y rechazo: Las personas de esta comunidad comparten experiencias comunes de discriminación y rechazo debido al impedimento auditivo. Sobre todo para aquellos nacidos en familias oyentes donde aparece la frustración de los padres y hermanos en la medida en que la comunicación falla<sup>102</sup>. Ser Sordo significa ser dejado de lado tanto por la familia como por los amigos<sup>103</sup>, por lo que, como en muchas otras culturas en gran parte de la comunidad Sorda, se practica la endogamia<sup>104</sup> y la heterogamia es mal vista<sup>105</sup>, aún a pesar de los impresionantes esfuerzos de la comunidad oyente para evitar esta práctica, los que llegaron en algún momento del siglo XX a sugerir en algunos casos y a forzar en otros la esterilización de las personas sordas para evitar su reproducción<sup>106</sup>. La descendencia, también como en otras culturas, se espera que sea lo más parecido posible al sí mismo<sup>107</sup>, por lo que los padres Sordos celebran la llegada de un hijo Sordo y aún a veces hacen ingentes esfuerzos por tener un hijo que sea sordo<sup>108</sup>, lo cual no es igual si el nacimiento se produce en una familia oyente, dado que un niño sordo al menos generará en esa familia la incertidumbre sobre su futuro y la desilusión de no poder contribuir con la propia experiencia al enriquecimiento del recién llegado<sup>109</sup>.
- Participación en diferentes actividades sociales y recreativas. A.S.A.M. es una asociación argentina sin fines de lucro, cuyo objetivo principal es la integración de las personas sordas en la sociedad, basándose sobre todo en una preparación cultural y social para lograr una correcta igualdad. Además de cumplir un y importante rol por ser "un lugar de encuentro, de referencia de las personas sordas", fundamentalmente es un lugar donde se crean los lazos de pertenencia a

la comunidad a partir de la interacción humana que les es posible establecer por el hecho de que se comparte un código lingüístico común, es decir la lengua de Señas Argentina<sup>110</sup>. Esta asociación alberga el típico club donde la comunidad tiene un espacio donde reunirse, charlar, jugar a las cartas y donde se preservan los valores y tradiciones de la cultura, así como también se organizan a través de esta institución distintas actividades deportivas que son muy importantes en la vida de los Sordos.

- Viven en un mundo de otros. Los Sordos, dadas las circunstancias de su nacimiento y posterior inserción en la sociedad y por ser un grupo minoritario, viven, al menos desde el Congreso de Milán en un mundo regido por otros, los oyentes, que no les permiten siquiera opinar sobre su propio destino, mucho menos se toman decisiones sobre los chicos Sordos, basándose en la experiencia de los adultos de su misma etnia. Los Sordos adultos casi nunca son consultados sobre nuevas técnicas o tecnologías a ser aplicadas por médicos y maestros oyentes sobre los más pequeños de la comunidad, perdiéndose así opiniones muy valiosas que podrían aportar datos invaluablemente sobre aciertos y errores extraídos de la pura experiencia de vida de quienes fueron sometidos a prácticas pergeñadas por oyentes para transformar a los Sordos en oyentes con déficit<sup>111</sup>.

El mundo en que los Sordos viven, no les pertenece ya que no pueden decidir por sí mismos sobre su futuro, estando siempre a merced de la comunidad oyente que les impone sus pareceres sin consultarlos, llegando inclusive a tener que soportar que se les efectúen prácticas invasivas, como el implante coclear, que los marcará por dentro y por fuera sin su consentimiento ni el de su comunidad.

- Tienen necesidades diferentes. Del mismo modo que algunas etnias o comunidades culturalmente diferentes requieren de la comunidad mayoritaria donde viven algunos tratamientos especiales<sup>112</sup>, así mismo las personas pertenecientes a la cultura Sorda requieren de ciertos dispositivos o tratos especiales en lugares públicos o privados como por ejemplo señales lumínicas contra incendios o que se les hable sin ocultar los labios para que ellos puedan comunicarse con la mayoría oyente efectuando lectura labial. También es crucial

la necesidad especial que esta comunidad tiene a la hora de formarse académicamente siendo necesario que acudan a escuelas para sordos durante los años de escolaridad primaria y secundaria y que tengan intérpretes cuando alcanzan el nivel de educación superior, con el agravante que no existen intérpretes formados y disponibles en las distintas áreas del saber, a pesar de las disposiciones legales que, reconociendo esta necesidad de la comunidad sorda, disponen la presencia obligatoria de intérpretes en el ámbito de la educación terciaria y universitaria, siempre que haya un sordo que así lo demande.

- Lazo azul: Como toda comunidad, los Sordos han comenzado a tener la necesidad de buscar un símbolo que los represente, durante el cierre del XIII Congreso Internacional de la Federación Mundial de Sordos, realizado en la ciudad de Brisbane, en Australia, entre el 25 y el 31 de Julio de 1999, se llevó a cabo una ceremonia conocida como *The Blue Ribbon Ceremony*. En ella se adoptó el lazo azul como símbolo de la diversidad y unidad de la comunidad. Este símbolo representa además el recuerdo de todos los Sordos que han sufrido opresión, a quienes se les prohibió el uso de la Lengua de Señas, que fueron internados en clínicas psiquiátricas junto con los locos por el sólo hecho de ser Sordos, que fueron esterilizados para que no pudieran engendrar hijos Sordos y a todos aquellos que sufrieron y sufren discriminación y rechazo por no oír. El color elegido tiene una razón que remite a la Alemania nazi donde todas aquellas personas sospechosas de portar el gen de la sordera eran obligadas a utilizar una identificación de ese color<sup>113</sup>.

#### **2.I.E.4 Características sociodemográficas**

Desde la antigüedad los Estados necesitaron poseer información acerca de sus riquezas y recursos. Los censos son, en este sentido, una poderosa herramienta para recabar datos que luego habrán de servir para la formulación y ejecución de políticas estatales, las que a su vez transforman la realidad y dan origen a nuevos procesos de cambio político-social.<sup>114</sup>

En Argentina, la necesidad de censar a la población comienza en épocas del virreynato siendo de importancia los esfuerzos realizados por Manuel Belgrano, Mariano Moreno, Rivadavia, Urquiza entre otros, esfuerzos que los llevaron en algunos

casos a contratar especialistas europeos en la materia. Esta historia muestra que el Estado Argentino, desde sus tempranos orígenes recurrió al levantamiento de censos y estadísticas para la formulación de políticas públicas además de informarnos sobre las orientaciones ideológicas que existen detrás de su andamiaje conceptual al seleccionar los hechos que explícitamente se pretende medir o analizar<sup>115</sup>.

Mediante el censo, el Estado crea categorías que luego utiliza en el formulario censal transmitiendo al resto de las instituciones de la sociedad sus propias concepciones, las que muchas veces ya están o se plasmarán luego en normas jurídicas. En relación a normas jurídicas, cabe mencionar que la necesidad de levantar censos está consagrada en el artículo 39 de la Constitución Nacional. Siguiendo este mandato, en 1869 se realiza un primer censo cuyo resultado arroja un total de 1.877.490 habitantes, estimándose la población residente en el extranjero.

En 1894, los intereses del Estado, en relación a la población, tenían que ver con saber acerca del movimiento demográfico de las localidades donde hubiere Registro Civil, casamientos, defunciones, inmigración, emigración, instrucción primaria, secundaria y superior, empleados civiles de la Nación, movimiento policial, criminal y carcelario, etcétera

Para 1915, se siente la necesidad de contar caballos, mulas y vehículos y arneses necesarios para movilizar al Ejército, en 1918, se decide ampliar el censo a maestros provinciales, municipales. En 1929 se ordena contar ganado en sus diferentes especies bovino, equino, porcino, caprino, mular y asnal. En 1932 ante la gran depresión se cuentan los desocupados, en 1941 se cuenta la población infantil de 5 a 14 años de edad y a los analfabetos de 15 a 22 años. En 1943 se ordena levantar un censo con el objeto de determinar las bases necesarias para instituir un sistema de seguro social o régimen de retiro. En 1950 se decide rutinizar el proceso del censo, estableciéndose que habrá de levantarse uno en cada uno de los años venideros terminados en cero. En 1965 se ordena contar la población indígena. En 1973, se sanciona la ley que dispone la realización de un Censo Integral de Locaciones que deberá determinar el número de inquilinos y los datos de los propietarios.<sup>116</sup> En 1991 un decreto que declara feriado nacional el día en que se efectuará el Censo Nacional de Población y Vivienda sostiene en sus

considerandos que el censo “reviste la máxima importancia pues las decisiones y planes de gobierno deben basarse en un conocimiento preciso de la población, su distribución geográfica, sus características demográficas, educacionales, ocupacionales y situación habitacional”.<sup>117</sup>

El último censo poblacional realizado en nuestro país data del año 2001, es decir que, después de 132 años de realizado el primer censo y habiendo surgido en ese lapso la necesidad de censar distintos aspectos relacionados a los recursos humanos de la Nación y aún de censar hasta algunos animales estableciendo sus categorías principales no se presentó la necesidad en el Estado de censar a la población sorda.

Con posterioridad al censo del año 2001, se llevó a cabo la Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad (ENDI) que se desarrolló en dos etapas. En la primera, se incluyó una pregunta destinada a detectar hogares con al menos una persona con discapacidad en el censo del año 2001. Los datos obtenidos proporcionaron el marco para seleccionar la muestra de hogares en la que se aplicó la encuesta.

La muestra estuvo conformada por una mayoría de hogares con al menos una persona con discapacidad y una proporción menor de hogares sin ninguna persona con discapacidad.

La segunda etapa fue la realización de la encuesta, que tuvo lugar en las principales localidades del país entre noviembre de 2002 y el primer semestre de 2003. Esto significa que al elegirse el tema de este trabajo de Tesis, en 2003, no existían datos oficiales sobre la población sorda residente en nuestro país. Recién en 2008, hace poco más de dos meses, la página oficial del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos publicó los primeros resultados sobre los siguientes temas: tipo y causa de la discapacidad, edad de origen de la misma; tipo de ayuda que reciben las personas con discapacidad por parte de las obras sociales, organismos estatales, organismos no gubernamentales, etc.; autovalimiento; uso de beneficios legales y sociales; características sociodemográficas de los miembros del hogar; características y adaptaciones de la vivienda.

Por el momento, además sólo están disponibles los resultados de hogares con al menos una persona con discapacidad y población con discapacidad del total nacional y de las regiones de los centros urbanos con 5.000 habitantes o más. A nivel provincial, sólo se tienen los resultados para las provincias con suficientes unidades primarias de muestreo seleccionadas para el diseño de la muestra.

Esta Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad incluye a las personas sordas, lo que le imprime a esta población una categorización por parte del Estado que una vez más las estigmatiza y las ubica en el paradigma oyente-céntrico y siguiendo el modelo médico ya explicado más arriba, las coloca del lado de la falta, de aquello que no está, del lado de la discapacidad.

Aún así, es interesante observar que según esta encuesta existirían en nuestro país 2.176.123 personas discapacitadas. De entre ellas, 1.055.368 tendrían edades entre 15 y 65 años, lo que hace que se las considere como población en edad de trabajar. De este total, habría 122.925 personas con discapacidad auditiva y 44.052 serían Sordos profundos - población bajo análisis en este trabajo -. Así estas 44.052 personas representan un 2.02 % del total de las personas consideradas como discapacitadas según el instrumento censal. De éstas, el 30 % tendrían su lugar de residencia en Buenos Aires. El nivel de instrucción alcanzado en su gran mayoría sería el de secundario incompleto, teniendo el 90 % de ellos calificación técnica y/u operativa. La Encuesta muestra además que el 40 % de ellos están desocupados, mientras que a un 53 % se lo considera inactivo. En el caso de los ocupados, los mismos se distribuirían en ocupaciones de comercialización y transporte, almacenaje, servicios varios, ocupaciones de la producción extractiva, energética, de construcción e infraestructura, de la producción y servicios sociales básicos<sup>118</sup>.

## **2.I.F. Mundo oyente**

### **2.I.F.1. La marca de la Historia**

Las personas sordas no siempre han sido tenidas en cuenta por la sociedad. Durante muchos años fueron consideradas como enfermas o como personas incapaces de razonar. Vivían totalmente apartadas del mundo real y, por supuesto, no se pensaba en su educación.

No existe ninguna prueba o muestra que haga referencia a la sordera en la época prehistórica: ni en los hallazgos arqueológicos, ni en las pinturas rupestres, etc. Empezamos a tener algo de información a partir de los egipcios, aunque es con los griegos y los romanos cuando empieza a haber un gran interés por este tema. En esa época se han encontrado actitudes positivas y negativas hacia la sordera, entre estas últimas podemos destacar autores como Hipócrates, Herodoto, Platón, Aristóteles, etc., que afirmaban que las personas sordas no eran capaces de pensar ni de aprender.<sup>119</sup>

Aristóteles decía que los sordos no podían razonar. Hipócrates de Cos decía que la sordera es una enfermedad, y que sólo podía curarla Dios. Hasta el siglo XV, la Iglesia Católica creía que la educación era recibir las ideas que nos decía Dios. Como Dios nos lo decía por medio del habla, y el sordo no lo podía oír, el sordo estaba alejado de Dios. La Iglesia, por eso, creía que el sordo no tenía alma. Y si no tenía alma, no encontraban una razón para educarlo<sup>120</sup>. Entre las actitudes positivas destacan autores tan importantes como Galeno, San Agustín, San Alberto Magno, etc., que ya establecían relaciones entre la audición y el lenguaje hablado. Posteriormente, a mediados del siglo XVI, empiezan los primeros intentos de conocer y educar al sordo<sup>121</sup>.

Girolano Cardano nació en 1501 y fue la primera persona que pensó que los sordos podían comunicarse con los oyentes a través de signos manuales. Como era médico conocía muy bien todos los órganos de los sentidos, y como persona, quería que la gente pensara de manera diferente a la que habían estado pensado hasta ahora. Dijo que se podía hacer oír al sordo mediante la lectura, y hacerle hablar mediante la escritura. Para esta época, la idea que el entendimiento no depende de la escucha era francamente revolucionaria<sup>122</sup>.

Pedro Ponce de León, religioso de la Orden Benedictina, fue el primer educador de sordos. Su método incorporaba la dactilología, la escritura y el habla<sup>123</sup>. En 1620 Juan Pablo Bonet, defensor de la metodología oralista, publicó su libro "Reducción de las letras y artes para enseñar a hablar a los mudos". En esta obra se explican los métodos que él mismo utilizó en la instrucción de los sordos. Defendía el entrenamiento oral a partir de los primeros años, y sostiene que la primera tarea pedagógica consistía en aprender las letras del alfabeto manual a través de su forma escrita. Después, el maestro debía comenzar la enseñanza de la pronunciación de las letras, continuando con

sílabas sin sentido, las palabras concretas y terminando con las estructuras gramaticales<sup>124</sup>.

A partir del Siglo XVII el tema de los sordos va adquiriendo más importancia. John Bulwer<sup>125</sup> escribió dos obras, "Chirología o el lenguaje natural de la mano" y "Philocophus" o "El amigo del hombre sordo y mudo". En estas obras plantea los temas de si el hombre sordo puede expresarse correctamente en signos y por qué los hijos de los sordos no son siempre sordos.<sup>126</sup>

Aún así, la situación de los sordos prelinguales, antes de 1750 era realmente un desastre: al no poder adquirir lenguaje eran tratados de tontos o mudos, no podían tener comunicación fluída ni siquiera con sus padres o familiares, confinados a expresarse a través de unas pocas señas y gestos rudimentarios, mantenidos ocultos, más aún en grandes ciudades, aún de otros miembros de la comunidad sorda, privados de alfabetización y escolaridad y de todo el conocimiento del mundo, forzados a hacer tareas menores, a vivir solos, incluyendo la prohibición a formar pareja y tratados, en definitiva, tanto por las leyes como por la sociedad todo como poco menos que imbéciles. Se los definía por ese entonces como “estatuas vivientes” o “máquinas ambulatorias” incapaces de pensamiento o de cualquier otra actividad mental.<sup>127</sup>

Probablemente este prejuicio hacia los sordos tuviera que ver con los preceptos bíblicos ya que el estatus sub-humano de los sordos es parte del código Mosaico, idea reforzada por la exaltación bíblica de la voz y el oído como uno de los medios por los cuales el Hombre y Dios se comunican (...y en el principio fue la palabra...la curación de un sordo)<sup>128</sup>

La figura más relevante en la educación de los sordos en el siglo XVIII fue el Abad de L'Epée, quien fundó la primera escuela para sordos. Su objetivo principal fue que los sordos aprendieran a leer y escribir, para lo cual consideraba que el lenguaje natural de los sordos era insuficiente, por lo que creó los "Signos metódicos". Para esto fundó y financió – en 1755 - el primer "Instituto para la educación del sordomudo". Su método se basaba en el uso del alfabeto manual, reforzado por la escritura y la lectura. Pero esto sólo le valía para enseñar a leer a sus alumnos/as y L'Epée quería conseguir la comprensión lectora. L'Epée es el primero que reconoce que los signos de los sordos

son su lenguaje natural. Sin embargo nunca llegó a darse cuenta de la importancia de la Lengua de Señas.

En este sentido, L'Épée no se percató de que la Lengua de Señas es un lenguaje completo, capaz de expresar no solamente las emociones sino que habilita al hablante a discutir cualquier tema, concreto o abstracto con la misma eficiencia y con una estructura gramatical propia al igual que cualquier lengua oral<sup>129</sup>.

A partir de 1789, la dirección del Instituto Nacional de Sordomudos de París, que había desempeñado L'Épée, fue continuada por el Abad Sicard, quien enseñaba de la siguiente manera: Les enseñaba el vocabulario en lengua francesa partiendo de la realidad, de los objetos y cosas que veían. Luego asociaban ese vocabulario con un signo o signos manuales correspondientes. El objetivo de Sicard era enseñar a sus alumnos/as sordos/as a comprender las cosas.

Este período – que hoy por hoy podría ser visto como la época de oro en la historia de los sordos – fue prolífica en el establecimiento de escuelas para sordos, generalmente regentadas por maestros sordos, que se propagaron a lo ancho y largo del mundo, permitiendo a los sordos emerger del olvido y del relegamiento. Fue además una época donde muchos sordos alcanzaron puestos de importancia y responsabilidad se manifestaron escritores sordos, ingenieros sordos, filósofos e intelectuales sordos, etcétera<sup>130</sup>.

Uno de los sucesores de Sicard fue Auguste Bebián, quien defiende la enseñanza, en primer lugar, de la Lengua de Señas y posteriormente la enseñanza de la Lengua Francesa. Es la primera vez que se habla de una enseñanza verdaderamente bilingüe. Pero al mismo tiempo que Bebián defendía a la Lengua de Señas para la enseñanza de los niños/as sordos/as, otro médico, Jean-Marc Itard defendía el oralismo. Jean-Marc Itard fue una de las figuras más interesantes del Siglo XIX. Es conocido principalmente por su dedicación a la educación del niño salvaje de Aveyron<sup>131</sup>. Su trabajo estuvo también dedicado a los niños sordos y dejó muchas orientaciones sacadas de sus propias experiencias. Itard pensaba que la inteligencia sólo se podía desarrollar mediante la lengua hablada<sup>132</sup>.

Hacia 1870 E.B. Tylor, un antropólogo que tenía muchos amigos sordos y conocía la Lengua de Señas por practicarla fluidamente, podría haber inaugurado un verdadero estudio lingüístico de la mencionada lengua si no hubiera sido por la desvalorización que sufriera la misma a partir del Congreso de Milán ya que él había avanzado mucho en el análisis de la Lengua de Señas.<sup>133</sup>

A finales del siglo XVIII, y gracias a la influencia de la educación que se estaba llevando a cabo en Francia, Laurent Clerc, discípulo de un discípulo de Sicard y él mismo sordo, llega a Estados Unidos donde crea junto a Thomas Gallaudet el “American Asylum for the Deaf” en 1817 para la educación e instrucción de sordos y de mudos. En él se utilizaba tanto el inglés señado como la Lengua de Señas Norteamericana. Con el paso del tiempo, esta institución se convirtió en la primera Universidad de Sordos del mundo: La Universidad Gallaudet, la cual es aún hoy la única Universidad dirigida por sordos para estudiantes sordos y oyentes<sup>134</sup>.

En 1878 se celebró en París el I Congreso Internacional sobre Instrucción de niños sordos. En este Congreso se aprobó la Resolución de que sólo el lenguaje oral podría incorporar al sordo en la sociedad, entendiéndose los signos como una ayuda. El método oral se impuso totalmente al del signo en la educación de sordos y mudos<sup>135</sup>.

El modelo tradicional de educación al sordo tiene su nacimiento en el I Congreso Internacional de Educadores de Sordos celebrado en Milán en 1880. Educadores oyentes de todo el mundo, a excepción de algunos educadores norteamericanos y bajo la protesta de educadores sordos de Francia y los EE.UU. (quienes no fueron admitidos al salón donde se votaba la resolución), resolvieron apoyar la moción presentada para la educación de sordos<sup>136</sup>.

Esta decisión constituye un verdadero retroceso en la historia de la comunidad sorda ya que en el transcurso de veinte años se destruyó todo lo que se había conseguido con mucho esfuerzo a lo largo de un siglo entero, ya que el impacto de este modelo tradicional significó que por más de 100 años, las personas sordas han sido percibidas como “deficientes auditivos” en proceso de “rehabilitación” oral. El modelo médico sobre el que se basa toda la concepción del sujeto de estudio es evidente y la escuela enfatiza lo que el individuo no puede hacer espontáneamente: utilizar el lenguaje oral de

su medio. El currículum escolar pareciera estar guiado por una sola meta: que el “deficiente auditivo” “aprenda” lenguaje oral. Aditamentos de toda clase: vibradores para diversas partes del cuerpo, amplificadores individuales y grupales, programas de computación para el mejoramiento de aspectos parciales del idioma oral —y posiblemente otros que todavía están en etapa de prototipo— se utilizan para “rehabilitar” el lenguaje de este “hipoacúsico con sordera profunda bilateral neurosensorial”. La finalidad de la escuela, en el sentido de facilitar a sus ciudadanos una educación integral, se sacrifica en aras de un dogmatismo que se empeña en señalar lo patológico. En resumen, el modelo tradicional, oral y con base médica, tiene un objetivo primordial: rehabilitar al deficiente auditivo<sup>137</sup>.

A partir de la mitad de los años sesenta, surgió un punto de vista opuesto a esta dogmática visión de minusválido que, vigente y vigoroso en los países nórdicos, de Europa, Canadá y EE.UU., recién ahora comienza a cobrar fuerza en América Latina. Antropólogos, sociólogos y lingüistas vuelven su atención hacia grupos consolidados de sordos tales como la Federación Mundial de Sordos, las asociaciones de sordos y los estudiantes sordos de escuelas residenciales; líderes sordos hacen sentir su “voz” de protesta por lo que consideran negación de sus derechos civiles, especialmente por la opresión lingüística de la que han sido objeto desde 1890. Esta percepción se refuerza con los estudios sobre la lengua de señas norteamericana<sup>138</sup>.

Siguiendo a Chavarría<sup>139</sup> podría decirse que de este modo surge la visión antropológica de la sordera. El foco de atención ya no es sólo lo que el individuo no puede hacer, sino el reconocimiento de la persona sorda como constituyente de un grupo lingüístico minoritario, con las habilidades y limitaciones propias de su ser humano y en desventaja, con respecto a la mayoría oyente, por los prejuicios y estereotipos creados por modelos educativos inapropiados.

De esta manera, y en contraposición a los modelos tradicionales, se reconoce que el mundo está constituido por personas: unas sordas y otras oyentes. Las implicaciones de esta definición se dan en varios aspectos. En primer lugar elimina lo “patológico” de la sordera lo que convierte al Sordo en una persona con todas sus necesidades, potencial, valores, y particular percepción de la vida. En segundo lugar, y

aunque no se explicita, se reconoce a la persona sorda como miembro de una sociedad bicultural conformada por una minoría lingüística, la cultura sorda a la que potencialmente pertenece, y por una mayoría oyente en donde nació con un 95% de capacidades y con la que en su vida adulta, al menos laboralmente, debe interactuar.<sup>140</sup>

En nuestro país, la Argentina en 1852 con la caída de Juan Manuel de Rosas comienza un período llamado de Organización Nacional que dura alrededor de 80 años. Se pretendía hacer de este país un estado republicano moderno a semejanza de las grandes democracias del mundo, es decir, que se inicia un período de progreso y desarrollo.

El proyecto era sostenido por una ideología que hacía hincapié en tres aspectos, a saber: en la inmigración, la agricultura y la alfabetización. De estas tres aristas, interesa resaltar dos de los tres ejes: alfabetización e inmigración, que han influido especialmente en la historia de la educación del sordo en nuestro país.

En 1882 se realiza en Buenos Aires el Congreso Pedagógico Internacional cuyo objeto era definir la política educativa federal especialmente orientada a la educación primaria. El Dr. Antonio Terry, diputado, senador, ministro plenipotenciario en Chile y jurisperito, quien tenía tres hijos sordos, presenta una ponencia donde propicia la creación de una escuela oralista<sup>141</sup>.

Recién el 19 de Septiembre de 1885, se firma la Ley 1662 por la cual se crea el Instituto Nacional de Sordomudos<sup>142</sup> con el fin de que “enseñen a los sordomudos a usar la palabra puesto que si no permanecerán en un estado de incapacidad moral e intelectual”, palabras que marcaron el derrotero de la educación del sordo dentro de una corriente hasta nuestros días<sup>143</sup>.

Al sancionar dicha ley se compromete al embajador de Roma, Del Viso, para que contrate en Italia, a un director para el Instituto de sordos y para el profesorado anexo. En este período de Organización Nacional el Estado tenía como política la contratación de investigadores, profesores universitarios y maestros primarios extranjeros.

Serafino Balestra – uno de los principales oradores del Congreso Pedagógico de Milán de 1880 – que implementa la postura oralista es, entonces, el primer director del Instituto hasta 1892, decía: “El Ministerio de Cristo debe abrir la boca del sordo” y en nombre del habla llegó a usar la electricidad como método terapéutico para excitar y encaminar los labios de los niños sordos. Su interés se centraba obsesivamente en la abolición de las señas dentro de las escuelas y luchó hasta borrar cualquier rastro de ellas<sup>144</sup>.

En 1897, se creó en el Instituto Nacional de Sordomudos el Departamento de Niñas. En 1901, se separan las escuelas por sexo para una mejor eficacia educativa y se crea así el Instituto Nacional de Niñas Sordomudas. Estas escuelas se mantuvieron separadas por sexo casi hasta nuestros días. Este hecho influyó ampliamente en la lengua de Señas Argentina. En aquellos tiempos, las únicas escuelas para sordos se localizaban en Buenos Aires, razón por la cual se organizaron internados para los niños del interior del País. Paradójicamente fue allí donde podían comunicarse entre sí, sin limitaciones, constituyendo contextos sociales donde la identidad y la cultura sordas se desarrollaron pese a las prohibiciones derivadas de la aplicación estricta del método oral puro<sup>145</sup>.

La fuerte influencia perdura hasta nuestros días en la educación del niño sordo, sobre todo en algunas escuelas del ámbito privado que sostienen como única alternativa posible el método oralista. En cuanto a la escuela especial pública, la situación no es menos tajante en tanto tampoco permite a los alumnos expresarse en Lengua de Señas, la misma no se enseña específicamente y el método pedagógico sigue los lineamientos del oralismo.

No obstante lo antedicho, existen algunas excepciones dentro del ámbito público y privado, especialmente en la Provincia de Buenos Aires, en donde la educación del niño sordo se desarrolla en establecimientos que adhieren al objetivo principal de hacer del niño sordo un sujeto bilingüe competente ya sea para la lengua oral como para la Lengua de Señas.

En el año 1958 y por solicitud de la Asociación de Sordomudos de Ayuda Mutua (ASAM), el gobierno argentino decreta - bajo la Ley Nro. 10901/58 - como Día del Sordomudo el 19 de Septiembre, por conmemorarse en esa fecha, la fundación del primer Instituto Nacional para niños sordomudos. El Registro de la Comunidad Sorda Argentina data de 1897, año en que los sordos egresados de las escuelas comienzan a reunirse en forma regular hasta que uno de los hijos de Terry, sordo de nacimiento, funda la Asociación de Sordomudos de Ayuda Mutua de Buenos Aires, en 1912.<sup>146</sup>

Terry fue una personalidad muy importante y muy respetado por los sordos por su promoción de la Lengua de Señas en la comunidad sorda argentina. El desarrollo de la LSA está estrechamente unido al desenvolvimiento de la comunidad sorda y ésta constituye un lugar formal de agrupación íntimamente ligada a la creación de las escuelas para sordos. Aun cuando éstas fueran dirigidas por oyentes constituyen contextos sociales donde la identidad y la cultura sorda se han desarrollado<sup>147</sup>.

### **2.I.F.2. El peso de la Ley**

Una de las construcciones sociales más importantes de cualquier sociedad es el ordenamiento jurídico que la rige. Así, el Derecho como institución social y como expresión de la cultura popular desempeña un papel determinante en el ordenamiento y en el cambio social sirviendo como recurso práctico e instrumento útil para solucionar problemas, conflictos y cuestiones sociales de todo tipo además de reflejar un conjunto de representaciones y aspiraciones comunes.

Uno de los ordenamientos jurídicos más antiguos y que abarca una gran cantidad de gente a lo largo de todo el mundo, está constituido por las leyes que rigen el comportamiento de las personas que abrazan la religión judía. Entre éstas el *Shulján Aruj*<sup>148</sup> en una de sus partes denominada *Oraj Jaim*, que comprende las leyes relativas a las oraciones, bendiciones festividades y ayunos entre otras cosas, habla sobre “Diferentes Incapacidades Físicas y su impacto sobre Determinadas Bendiciones” y discute ampliamente si las personas sordas pueden recitar las bendiciones, encuadrando claramente a esta comunidad dentro de los considerados discapacitados y construyéndolos socialmente desde su falta.

En la misma línea la comunidad católica que se rige por los Santos Evangelios recopilados en la Biblia y que sirven de Ley para la mayoría de los cristianos, también construye a los sordos por su falta, siguiendo una mirada oyente céntrica, por ejemplo en el Evangelio según San Marcos 7:31-37 cuando habla de la “*curación de un sordomudo*” y dice “Y le trajeron a uno que era sordo y que hablaba con dificultad, y le rogaron que pusiera la mano sobre él” y luego continúa diciendo: “ y al instante se abrieron sus oídos, y desapareció el impedimento de su lengua, y hablaba con claridad”, agregando finalmente “ Y en el colmo de la admiración, decían: *todo lo ha hecho bien, hasta a los sordos los hace oír*”<sup>149</sup>.

Entre los códigos u ordenamientos jurídicos más antiguos de que se tiene conocimiento, se registra el Derecho Romano, vigente en el imperio entre el 454 A.C. y el 565 D.C. y que constituye una de las principales fuentes del Código Civil Argentino.<sup>150</sup> Este antiguo Código en su Sección II – De la Curatela en el artículo 121 establece un sistema de curatela para los sordos a quienes asemeja a los locos (*furiosi*) y a los pródigos, así como también a los *mente capti* ( monomaníacos o personas con facultades intelectuales poco desarrolladas) y a las personas que debido a enfermedades graves no podían mirar por sus intereses.<sup>151</sup>

Entre las leyes no religiosas, que gobiernan la sociedad argentina, también se encuentran Leyes donde se los construye como discapacitados a los que hay que prohibir en algunos casos y a los que hay que proveer en otros. Así, el Código Civil de la República Argentina es el código legal que reúne las bases del ordenamiento jurídico en lo que hace a relaciones civiles en la Argentina. Data de 1869 y aunque con numerosas modificaciones, desde ese entonces, sigue constituyendo la base del Derecho Civil Argentino. En él, el artículo 54 instituye que:

“Tienen incapacidad absoluta:

...

Inciso 4° Los sordo-mudos que no saben darse a entender por escrito”

agregando que para adquirir derechos o contraer obligaciones deberán hacerlo por medio de los representantes que les da la ley. Dice en su artículo 57:

“Son representantes de los incapaces:

...

Inciso 3° de los dementes o sordomudos, los curadores que se les nombre.”

Como se puede apreciar en estos dos artículos, se niega de hecho y de derecho la posibilidad de considerar al sordo como hablante de lengua extranjera, cuyo idioma natural es la Lengua de Señas, asimilándolo en algún caso a un demente que necesita ser representado por un otro oyente para poder adquirir derechos y contraer obligaciones si es que no se puede dar a entender en español, ignorando y denegando la posibilidad que se le da a cualquier extranjero de ser interpretado por un hablante bilingüe<sup>152</sup>. Ratifican esta posición oyente-céntrica del Código Civil los artículos 153, inciso 8, 3617, relativo a testar y la Ley de Matrimonio Civil 2393<sup>153</sup>.

Siguiendo con el ordenamiento jurídico argentino vigente a la fecha, la Ley 22.431 establece un “Sistema de Protección Integral de los Discapacitados” en cuya reglamentación efectuada a través del Decreto 914/97 se construye socialmente al sordo como discapacitado al incluir en la sección A.2.4, A.2.5, A.2.6, A.2.7, A.2.8 y A.2.9 la referencia a la necesidad de un lugar iluminado en diferentes ámbitos para que se ubique el intérprete en Lengua de Señas<sup>154</sup>.

Sin embargo, si se observa el ordenamiento jurídico en términos más amplios, en otras áreas de la vida legal, sí se considera a los sordos como capaces de ejercer derechos y obligaciones como sucede en el ámbito del derecho del trabajo<sup>155</sup>, donde además, curiosamente, la legislación vigente de Higiene y Seguridad Laboral no hace mención a demarcaciones específicas para personas sordas, señales lumínicas además de sonoras u otros dispositivos especialmente pensados para proteger la salud de los trabajadores sordos ya sea en condiciones habituales de trabajo como en situaciones de emergencia en contexto laboral.

## **2.II Contexto organizacional**

### **2.II.A. La Empresa siglo XXI**

Según Gordon Hewitt<sup>156</sup>, las nuevas dinámicas de mercado que normalmente se llevan a cabo a través del impacto que combina globalización, liberalización, convergencia de tecnología y militancia del cliente, están alterando de forma radical la estructura, los límites e incluso la definición de muchas organizaciones.

En el pasado, durante gran parte del siglo XIX, la empresa seguía un modelo de gestión que no respondía en forma conjunta a los accionistas, los clientes y los empleados. Las empresas seguían un modelo de gestión, que asumía a la misma como un sistema cerrado donde los clientes compraban lo que estaba disponible, los empleados se contrataban y se despedían a voluntad y tenían poca voz y mínimas posibilidades de elegir. Así las oportunidades de los empleados se daban en un marco de trabajo que incluyera algún capitalista paternalista que pudiera ofrecer un ambiente laboral que hiciera la vida de las personas menos penosa y donde las obligaciones del trabajo fueran más tolerables. Así la organización de aquella época enfocada siempre hacia el interior de la misma, estaba poco orientada al interés de los clientes y mucho menos orientada aún a las necesidades de su personal, sólo estaba orientada a fabricar o vender.

La dirección de empresas del Siglo XX, evolucionó en algún sentido haciéndose un poco más flexible, especialmente durante los últimos cincuenta años del siglo pasado empujada básicamente por la proactividad de clientes y accionistas, quienes lograron que los directivos desarrollaran estrategias orientadas al mercado. De este modo, las empresas comenzaron a escuchar activamente a los clientes y a los accionistas lo que tuvo impacto directo en la toma de decisiones a todo nivel.

En este modelo, los clientes son los principales impulsores de los cambios en las organizaciones y para satisfacer las nuevas necesidades de flexibilización de las empresas, se pide a los empleados que ajusten sus horarios de trabajo, tareas, vacaciones, destinos geográficos y puestos de trabajo a la luz de estas necesidades. La dirección de empresas del siglo XX muestra un marcado interés por el cliente y el mercado.

El Siglo XXI trae mayores modificaciones a la dirección de empresas, esta vez apuntando a que la misma tome como reto flexibilizar la empresa, pero ahora basándose en las necesidades de los empleados. Es decir que en los nuevos tiempos al ya marcado interés por el cliente y el mercado las organizaciones deberán exhibir interés por el personal y diseñar puestos de trabajo *customizados*<sup>157</sup>.

Las empresas modernas se enfrentan a desafíos que van más allá del pensamiento empresarial convencional ya que los fundamentos de la dirección de empresas se establecieron y construyeron en épocas donde predominaba una visión del trabajador como aquél individuo renuente, cuyos esfuerzos en el ámbito laboral eran difíciles de obtener y por lo tanto se lo debía controlar y dirigir permanentemente.

Esa visión estuvo asociada indisolublemente a la mecanización del trabajo impuesta por la Revolución Industrial, que determinó además un riguroso control impuesto sobre el desenvolvimiento de los trabajadores en las fábricas a la vez que el valor asignado a la eficacia y a la reducción de los costos convirtieron al trabajador en un factor de producción que se adquiría en el mercado a cambio de dinero y en lo posible, a bajo precio.

Asímismo este sistema de trabajo fabril, de libre contrato, sustrajo al asalariado el control sobre el proceso productivo y la posesión de las herramientas de trabajo, que sustentara antes de la Revolución Industrial cuando predominaba el trabajo artesanal, y arrojó a los trabajadores a un mundo anónimo en el cual se trabaja para una organización también anónima<sup>158</sup>. Surgió entonces entre ambos - trabajadores y organizaciones - un Contrato Psicológico Individuo-Organización<sup>159</sup>, donde los empleados disfrutaban de estabilidad y seguridad y la empresa recibía a cambio lealtad en el servicio.

Este modelo que floreció y se desarrolló hasta después de la Segunda Guerra Mundial encontró obstáculos en las décadas del setenta y del ochenta dado que esta lealtad que habían engendrado en los trabajadores limitaba la flexibilidad que comenzaron a necesitar las empresas para afrontar los desafíos de la emergente competencia global y de la innovación tecnológica.<sup>160</sup>

Si bien, el conocimiento depositado sobre la producción, tanto en la era agraria como en la era industrial, nunca ha dejado de estar presente, es evidente que en esas eras, se dio mayor énfasis a lo tangible frente a lo intangible, a lo concreto frente a lo abstracto, a la lógica antes que a la improvisación. En la economía más moderna, las

personas y las empresas utilizan el conocimiento para generar nuevas riquezas, pues se ha reconocido que los ingresos no provienen exclusivamente de lo tangible y por lo tanto, el valor de las compañías que antes estaba dado por los inventarios de bienes materiales que en ellas había, en la sociedad y en los mercados de hoy una empresa vale más en función de lo que aporta que en función de lo que tiene.

Es así que la revolución del conocimiento está reemplazando a la era industrial y ha hecho que surjan compañías ricas en intelecto y pobres en activos físicos y tangibles. El concepto tierra-trabajo-dinero hoy no lleva al éxito si no viene acompañado por algo tan vital como es el conocimiento.

La sociedad post-tradicional está atravesada por individuos que obtienen un cuerpo extenso de conocimientos a través de información difundida y compartida que desarrollan fuertes sentidos de auto-identidad y que planifican estratégicamente su vida. Es así entonces que el conocimiento ha cambiado la forma de vida de la gente ya que al tener acceso a múltiples y variados conocimientos las elecciones de vida se amplían.<sup>161</sup>

Los individuos pueden ahora hacer elecciones a diario en áreas que antes eran impensables, como por ejemplo su apariencia física, su vida sexual y su género, su paternidad y su futuro laboral. Las personas más jóvenes están cada vez más atraídas por el autoempleo, las oportunidades emprendedoras y el concepto de empleabilidad, lo cual hace que las empresas tradicionales tengan cierta dificultad para encontrar, atraer y retener personas que hoy pugnan por conseguir el control sobre sus propias vidas.<sup>162</sup>

El conocimiento es inclusive tan importante que ha revertido el concepto empleador-empleado, dado que ahora es el empleado el que tiene propiedad sobre los medios de producción, ya que el conocimiento se obtiene a través del procesamiento de la información en el cerebro humano. Se pretende, entonces que con la administración del conocimiento las personas aporten su capital intelectual y sus experiencias para incrementar la competitividad de las organizaciones.<sup>163</sup>

La competencia voraz del mundo globalizado requiere de la participación y el compromiso de todos los empleados ya que de ellos depende la supervivencia de las

organizaciones. El aporte específico del ser humano como tal en las empresas, a saber toma de decisiones, innovación, creatividad, flexibilidad, proactividad, compromiso, identificación, empatía, son requisitos indispensables para competir en los mercados actuales ya que los nichos de mercado son cada vez más estrechos y las ideas que generan valor agregado para el cliente deben surgir de aquellas personas que están en pleno contacto con él.

Hace falta, entonces un cambio de paradigma y centrarse en el factor humano para emprender el viaje por la ruta del conocimiento.<sup>164</sup> Si antes los lazos individuo-organización estaban basados en la seguridad en el puesto de trabajo y la lealtad, hoy los lazos están basados en lo relacional. Así lo que liga al empleado con el empleador es un factor social y psicológico donde se promueven los sentimientos de pertenencia y unión, donde el individuo no es más objeto de la dirección de empresas sino sujeto de la misma.<sup>165</sup>

Finalmente, hoy la organización real del trabajo aparece como un compromiso organización individuo donde la ventaja competitiva sostenible en el tiempo, única e irreplicable, la constituyen los equipos de personas presentes en las empresas donde lo prescrito por los puestos de trabajo nunca es suficiente, donde a cada momento se exige nuevos “saber hacer” y donde el trabajo es la actividad desplegada por los hombres y mujeres para enfrentar lo que no está dado por la organización prescrita del trabajo. El trabajo pasa a ser por definición, estrictamente humano, ya que convoca precisamente ahí donde el orden tecnológico-maquinal es insuficiente y requiere de la puesta en juego de iniciativa, invención, creatividad e ingenio.<sup>166</sup>

### **2.II.B. La comunicación en la empresa**

En el contexto antes descrito y dada la destacada importancia del capital humano en las organizaciones cobra especial importancia la comunicación en la empresa.

La organización es una colectividad social que se produce, reproduce y se transforma, por medio, entre otras, de las prácticas de comunicación habituales,

interdependientes y deliberadas de sus miembros, pues las organizaciones sólo existen en la medida en que sus miembros las crean por medio del discurso.<sup>167</sup>

Así, la comunicación resulta una actividad esencial por medio de la cual las personas se relacionan, combinan sus capacidades, se transmiten datos, experiencias, ideas, reflexiones, valores y opiniones. Las organizaciones dependen absolutamente de la eficacia de las comunicaciones que se dan dentro y fuera de ellas. En la experiencia personal y transaccional de la comunicación interna; en cualquiera de sus niveles, – ascendente, descendente u horizontal - significado y significante son de vital importancia para que el proceso se realice en forma completa y el mensaje pueda ser correctamente asimilado por todos los participantes, única garantía de que el sistema comunicacional sea abierto y fluído en grado tal que asegure el buen funcionamiento de la empresa<sup>168</sup>.

Internamente si la comunicación es eficaz, las personas, a través de la información debidamente recibida y procesada, pueden desempeñar mejor sus tareas y pueden contribuir al objetivo de la organización con toda la riqueza de sus conocimientos, por lo que la comunicación en las empresas es la piedra angular para diseminar el conocimiento, propender al aprendizaje organizacional, compartir la información, conformar equipos y sociabilizar e integrar a las personas que trabajan en ella.

Putman propone considerar cuatro perspectivas de estudio de la comunicación organizacional, a saber:

- Perspectiva del conducto que concibe a la comunicación como un proceso organizacional básico que se encarga de proveer información precisa para facilitar la realización de las tareas y servir a las funciones organizacionales.
- Perspectiva de la lente donde la comunicación se percibe como un filtro que se centra en la búsqueda, recogida y canalización de la información y ve a la organización como un sistema procesador de información.
- Perspectiva del enlace que considera a la organización como una red de relaciones interconectadas.

- Perspectiva del símbolo donde se aprecia que la comunicación está directamente relacionada con la cultura de la organización y la identidad social de sus miembros.

En relación a esta última perspectiva, cabe consignar que se considera que la percepción de una identidad social compartida proporciona a las personas múltiples motivaciones para comunicarse y provee un marco cognitivo común que permite que la comunicación sea mutuamente beneficiosa y productiva. Por el contrario, si los individuos no se perciben a sí mismos como miembros de una categoría social compartida, entonces, tendrán muy pocas razones para comunicarse entre ellos. Por ende, la comunicación no es sólo un medio para intercambiar información, sino también una propiedad emergente del propio grupo. Estos grupos desarrollan formas de comunicación distintivas y compartidas por todos que se consideran importantes marcas de identidad que permiten a los miembros demostrar su pertenencia a un particular grupo social.

A nivel organizacional estas marcas de identidad pueden concebirse como la esencia institucional de la organización y su valor diferenciador por excelencia. De hecho, a diferencia de lo que ocurre con los productos o servicios, la identidad de la empresa y sus expresiones, la cultura y la imagen de la organización no se pueden imitar<sup>169</sup>.

Es por eso que la identidad social que se crea a través de la comunicación en la empresa conforma la ventaja competitiva de las organizaciones modernas, cuyo triunfo comercial está basado en el talento y la creatividad de sus empleados<sup>170</sup>, talento y creatividad que es necesario alinear con los objetivos del negocio. En este sentido el paradigma de la gestión por competencias acerca un modelo y una filosofía de trabajo que resulta prioritario para aquellas empresas que consideren el conocimiento como su activo más valioso. Este modelo reúne comportamientos, actitudes y habilidades técnicas requeridas para un puesto en función de la visión, misión y objetivos de la organización y define tanto competencias nucleares ó esenciales a nivel empresa<sup>171</sup> y competencias básicas o de punto inicial y competencias específicas para los trabajadores.

Las competencias nucleares o esenciales explican la razón del éxito de una empresa, constituye el espíritu de una organización y aportan un atributo diferencial que garantiza el cumplimiento eficaz y eficiente de su estrategia<sup>172</sup>. Las competencias nucleares proporcionan una ventaja duradera en el mercado realmente sostenible e inimitable, al fundamentarse en los modos de hacer de una organización y formularse exclusivamente sobre la base del conocimiento organizativo y personal de los miembros de cada empresa.

Las competencias de punto inicial, relativas a las personas, se definen, en cambio como características subyacentes a una persona que resultan en un rendimiento superior o efectivo y que son necesarias para que el empleado pueda desarrollar cualquier tipo de función ó tarea dentro de una organización en particular siguiendo la identidad social construída en la misma. Finalmente las competencias específicas están en relación a aquellos conocimientos, habilidades y actitudes que son necesarias para desarrollar eficaz y eficientemente un determinado puesto de trabajo.

En consecuencia, en la sociedad del conocimiento y la información, donde, como el progreso económico depende del buen uso del conocimiento, las empresas valen más por sus activos intangibles que por sus inventarios tradicionales y donde el poder está ahora en proceso de ser transferido desde los propietarios del capital financiero a quienes controlan el capital intelectual, la comunicación en la empresa es un recurso, es un activo del patrimonio de la empresa, que valoriza y protege su desarrollo, su crecimiento y refuerza su credibilidad y por ende es una competencia de punto inicial a ser requerida a todo trabajador del siglo XXI.

## **Capítulo 3**

### **3.I. Algunas ideas para mejorar**

#### **3.I.A. Integración versus inclusión**

El deterioro creciente de las condiciones de vida y de trabajo en América Latina, la profunda agudización de las desigualdades sociales, la inequidad en la distribución de los ingresos, el aumento del desempleo, el continuo crecimiento del sector informal, la implementación de políticas sociales basadas en "planes y subsidios", son algunas de las muestras de una realidad a la que nos hemos comenzado a habituar y a naturalizar.

En este contexto mucho se ha hablado y se sigue hablando y escribiendo sobre la inclusión social y laboral de trabajadores de distinto tipo, a saber: jóvenes, personas mayores, portadores de HIV, mujeres, discapacitados, etcétera. Cabe detenerse aquí en el significado de la palabra inclusión, la que según el Diccionario de la Real Academia Española significa “*poner algo dentro de otra cosa o dentro de sus límites*” ó en su segunda acepción “*contener a otra o llevarla implícita*”.

Esto lleva a pensar en la eterna mirada oyente-céntrica donde el colectivo minoritario de los Sordos para poder ser incluido en el mercado laboral debe adaptarse a las normas y especificidades de la mayoría oyente quien lógicamente le pondrá límites a su desarrollo laboral siguiendo acaso esta idea de poner a los Sordos dentro de sus propios grupos y contenerlos. Este discurso establecido acerca de la inclusión laboral limitante y discapacitante, se opone a la idea de integración, palabra polisémica que abre el panorama laboral dejando la puerta abierta a indagar en el proceso de integración de los Sordos en los mercados laborales – específicamente de empresas privadas - y a pensar posibles caminos o vías de solución a los obstáculos que la misma significa en el mundo globalizado del presente.

La palabra integración suele utilizarse con un pluralismo de significados. Así, siguiendo a Aparicio Gómez<sup>173</sup>, podríamos decir que a veces llamamos integración a un estado de cosas y otras veces a un proceso, unas veces a la situación de los que no padecen exclusión o autoexclusión en los contextos de su vida corriente y otras veces a la situación de quienes disfrutan de los mismos derechos de que disfrutan las demás personas en las mismas circunstancias, unas veces a quienes se relacionan bien con su entorno y otras veces a las de aquellos que saben valerse para negociar sus intereses aunque sea en situaciones de conflicto y la lista podría continuar.

Dada esta multiplicidad de usos, es evidente que la integración de Sordos en el ámbito laboral de las empresas privadas es algo muy complejo, por cuanto incluye aspectos psicológicos, sociológicos, jurídicos y políticos. Es decir integrar significa un proceso en que intervienen actitudes, determinaciones estructurales, marcos legales y opciones políticas. Es éste un proceso largo ya que no es un estado de cosas que está ahí

y al que se puede acceder de una sola vez, sino que debe hacerse y rehacerse en el día a día y que se recrea constantemente en la acción social de cualquier grupo humano.

Por lo tanto, “integrar” en el presente contexto, podría concebirse como un proceso a través del cual alguien no perteneciente a una sociedad o grupo humano en particular viene a incorporarse al funcionamiento diario de aquellos, más o menos como las personas que la o lo han constituido. Si bien, a veces tiende también a pensarse que el esfuerzo de integración es cosa de los particulares y que el esfuerzo principal estaría representado por el camino que debe recorrer aquél que desea ingresar al grupo ya constituido, hasta ser y sentirse como los otros, apoyándose para ello en la acogida que la sociedad le presta y en la tutela que le puedan proveer las leyes, lo cierto es que la integración significa o requiere de ciertas actitudes tanto en los denominados nativos como en aquellos que quieren integrarse.

En la sociedad de hoy, el trabajo es una decisiva fuente de status y recursos, sin que normalmente, ningún ser humano adulto pueda tener en ella un sitio digno si no es en función de un trabajo digno. Sin embargo, el que una persona pueda tener un trabajo no es un logro que sólo dependa de la propia persona sino que depende de coyunturas estructurales. Entre estas cuestiones estructurales está el mercado laboral que se segmenta en un sector primario dignificado, aceptado y demandado por los trabajadores y en uno, secundario, rehuído lo más posible por éstos, en que los trabajos que se ofrecen son duros, precarios y mal pagados.

La realidad actual indica que el sector primario es primordialmente terreno de ocupación de personas oyentes, mientras que los Sordos quedan relegados a ocupar el mercado secundario de trabajo en virtud de la mirada oyente-céntrica que en el mercado laboral sólo los incluye definiéndolos por su falta. Es por esto que la integración puede pensarse - como lo propone Aparicio Gómez - como un proceso abierto de convergencia de actitudes, cuyo resultado final se decide en la confrontación o en el proceso de negociación diario entre ambas comunidades.

Al formular las cosas de este modo, se piensa en las estructuras sociales como un reflejo condensado de la prosecución de los respectivos intereses por parte de los

miembros de la sociedad, reflejo que luego adquiere una cierta autonomía con respecto a las intenciones de los particulares agentes sociales. Así, la “estructura” se conforma con reglas y recursos que tienen implicación recursiva en la reproducción social donde ciertos aspectos institucionalizados del sistema social laboral se estabilizan como elementos normativos y códigos de significación convirtiéndose en “reglas”. Estas normas o reglas constituyen límites fácticos de vida social y es en vista de ellos que es posible una diversidad de actitudes manipuladoras<sup>174</sup>, donde el sujeto Sordo queda valorizado como ciudadano laboral de segunda.

Sin embargo, la teoría de la estructuración se basa en la tesis de que una estructura siempre es tanto habilitadora como constrictiva a causa de la relación intrínseca entre estructura y obrar.<sup>175</sup> Se pone de manifiesto así el carácter esencialmente transformacional de las acciones humanas, aún en sus formas más extremas de rutinización que llevan a restringir el campo de acción de ciertos sectores de la sociedad. Es posible pensar, entonces que todo tipo de restricciones también una oportunidad para habilitar una acción.<sup>176</sup> La historia ha probado una y otra vez que la aplicación de ideas e invenciones en todos los ámbitos altera la estructura recibida. El cambio habrá de producirse sólo si se consuman inicialmente ciertas transformaciones en instituciones clave. En este contexto, la empresa puede ser el agente capaz de intervenir en el mundo para influir en este estado de cosas que lleva al Sordo a ser incluido en el mercado laboral con el límite manifiesto de su sordera estigmatizante para inducir el cambio que lo lleve a ser integrado con toda la potencialidad de sus capacidades que van más allá de su falta.

### **3.I.B. Gobernanca en el Sector Privado**

Siguiendo a Apreda, se puede decir que las organizaciones humanas pueden analizarse desde diferentes puntos de vista y que la concurrencia de múltiples y novedosos problemas que no han sido tratados o no se pueden solucionar desde las perspectivas tradicionales ha dado lugar a la evolución de un terreno interdisciplinario denominado el “enfoque de la Gobernanca”.<sup>177</sup>

El estudio de la Gobernanca es especialmente apropiado en el marco de este trabajo ya que, si bien es una perspectiva metodológica diferente que posibilita un

análisis novedoso y creativo para el estudio de viejos problemas que han sido objeto de investigación y estudio por parte de filósofos, políticos, historiadores, economistas y sociólogos, tratadistas del Derecho y de la administración de empresas, se presenta como una herramienta ideal para proponer alguna mejora a la situación de integración laboral de personas sordas en empresas privadas, aún cuando este tema no ha sido objeto de estudio sistemático por parte de ninguna de las partes especificadas más arriba.

Esto es así porque a través de la llamada “*Corporate Governance*” parece posible producir la transformación y el cambio estructural, social, cultural y laboral necesario para la completa integración de los Sordos en las empresas privadas y su asimilación a trabajadores de habla extranjera en el mercado de trabajo utilizando de agente a la propia empresa privada.

Según Gerry Stoker, la gobernanza se refiere a la creación de condiciones para el ordenamiento normativo y la acción colectiva; a la creación de una estructura que no es impuesta desde el exterior sino que es el resultado de actores influyentes, así como también al compromiso a lograr gobiernos eficientes y responsables. En este orden de cosas Apreda propone una definición matricial de gobernanza a la que le adjudica un campo de estudio y aplicación cuyas tareas principales son tres, a saber:

- Búsqueda de principios, reglas, procedimientos y buenas prácticas que permitan a las organizaciones su conducción eficiente, dentro de las restricciones de su propia carta fundacional y los marcos institucionales en permanente evolución y cambio.
- El diseño, la implementación y seguimiento de mecanismos para la representación, el voto, compromisos y responsabilidades, conflictos de intereses, los controles contrapesantes, así como los incentivos y estándares de desempeño para los participantes en la organización.
- La distribución, el ejercicio y la legitimación del poder, así como la autoridad en los procesos decisorios.

De seguirse este esquema de trabajo, la gobernanza proporciona los medios para alcanzar organizaciones mejor ordenadas y preparadas para enfrentar las amenazas de

conflictos de intereses y puede entenderse como un sistema por el cual las empresas son controladas, dirigidas y devienen responsables ante los accionistas y otros *stakeholders*.

En particular, dice Apreda, la gobernanza del sector privado que es la gobernanza de las corporaciones y de cualquier otro tipo de organización en el sector privado debe incluir, entre otros, al menos los siguientes temas:

- Carta fundacional de la organización, sus reglamentos y disposiciones internas, así como su código de buenas prácticas.
- Conflictos de intereses entre los gerentes, acreedores, los propietarios y otros reclamantes - los llamados *stakeholders* de la organización - .
- Compromiso y responsabilidad (“*Accountability*”) hacia reguladores y reclamantes.

Como las organizaciones no se desarrollan en el vacío, precisa el autor, sino en diferentes escenarios de numerosas interrelaciones dinámicas, es preciso considerar dos problemas centrales para el análisis de la *Corporate Governance*, a saber:

- Determinar los agentes protagónicos que pueden justificar un reclamo sistemático y permanente hacia las organizaciones y que pueden ser afectados tanto por el éxito como por el fracaso de la organización y /o por el curso de sus transacciones. Estos son los denominados *stakeholders* y entre otros muchos se puede incluir en esta categoría a los empleados y a la comunidad toda. Ésta última, a través de impactos ambientales y/o macroeconómicos.
- Explicitar los principales ámbitos donde se dan las transacciones a los que se les denomina ámbitos transaccionales. Entre ellos se puede mencionar al mercado laboral, así como también a los informes o premios que reflejan posiciones encontradas acerca de una empresa por parte de grupos de interés, como por ejemplo el hoy muy popular y extendido rango o calificación que se les da a muchas organizaciones como “*best place to work*”.

En particular, a estas posiciones que adoptan los grupos de interés acerca de las empresas en relación a ciertos ámbitos como el mencionado “*best place to work*”, se las denomina *ámbitos reputacionales*. Estos ámbitos reputacionales impactan por ejemplo en la competencia, calificación y asesoramiento en la producción de códigos de buenas prácticas.

Finalmente, para monitorear los comportamientos de los agentes internos a la organización aparece al figura de los *gatekeepers*, que son agentes reputacionales destinados a cuidar los intereses y derechos de los diferentes *stakeholders*. Entre los *gatekeepers* se puede mencionar a ciertos grupos de interés como por ejemplo los sindicatos, las ONGs o cualquier asociación que pudiera justificar su carácter de *stakeholder*.

El concepto de gobernancia a través de la denominada metáfora constitucional alude a que al comienzo de toda organización y para asegurar su gobierno, los fundadores deberían suscribir un contrato materializado en la carta fundacional en la cual se enumeren los derechos y deberes básicos de los constituyentes y donde se establezcan los propósitos y objetivos de la organización vigente.

Como es habitual que los constituyentes deleguen en otras personas sus funciones se establece para los representantes de los constituyentes el “rol fiduciario”, a través del cual se protegen con lealtad y diligencia los intereses de los fundadores. Los representantes asumen así el compromiso y la responsabilidad delegada por los constituyentes lo cual se denomina *accountability* y para poder llevar adelante sus tareas respetando ese compromiso asumido deberán completar la carta fundacional a través de reglamentos y estatutos en el marco de las leyes vigentes.

En este sentido los “*códigos de buenas prácticas*”, son las herramientas ideales para traducir el diseño de la gobernancia de las organizaciones a la vida real ya que son “un conjunto de reglas de conducta que permiten a una estructura de gobernancia específica tener efectos observables en la realidad, estableciendo compromisos y responsabilidades”.<sup>178</sup>

Los Sordos como parte integrante de una comunidad y como potenciales trabajadores de las organizaciones que se están insertas en ella revisten, sin lugar a dudas, el carácter de *stakeholders* de cualquier empresa privada con derecho a ejercer un justo reclamo sobre las mismas que sólo los admiten en el sector secundario de trabajo, aquél que como señala Aparicio Gómez, es rehuído por el común de los trabajadores por ofrecer actividades duras, precarias y mal pagadas.

Las organizaciones que agrupan a las personas sordas podrían funcionar según esta teoría como *gatekeepers* de las organizaciones incidiendo en su ámbito reputacional a través de la denuncia explícita acerca de las reales posibilidades de trabajo ofertadas y asignadas al colectivo de la comunidad sorda en las diferentes empresas privadas.

Por, otro lado, las cartas fundacionales de las empresas privadas deberían tener entre sus objetivos el propender a una verdadera integración de las personas sordas con miras a explotar todas las capacidades intactas de este tipo de trabajadores, lo cual se plasmaría en el código de buenas prácticas a través de por ejemplo la prohibición expresa de utilizar la mirada oyente-céntrica y de clasificarlos exclusivamente por su falta, comprometiéndose a promover la búsqueda, selección y capacitación de este tipo de persona adaptada a la realidad de su condición física y estableciendo claros programas de inserción laboral donde se concientice a la totalidad de los trabajadores oyentes acerca de la importancia de aceptar al otro en su diversidad.

### **3.I.C. Tecnología y Globalización**

#### **3.I.C.1. Imagen vs sonido**

La ciencia y la tecnología se han convertido en fuerzas sociales extraordinarias, cuyas relaciones con los intereses sociales son indiscutibles a tal punto que constituyen uno de los aspectos centrales de la vida moderna. Influyen absolutamente en todo, incluyendo la intimidad del hombre, la reproducción humana, la extensión de la vida y sus límites con la muerte.

El mundo actual es un mundo donde la comunicación electrónica es algo dado, donde hay ciertos aspectos que en las sociedades tradicionales eran rasgos evidentes que han evolucionado de manera de construir un orden institucional diferente y nuevo. Así,

en el mercado moderno las operaciones no quedan necesariamente fijadas a un tipo particular de área y las condiciones de integración social, sistémica y laboral se han modificado del mismo modo en que se han modificado las conexiones entre lo próximo y lo remoto en tiempo y en espacio<sup>179</sup>.

En este contexto y sobre todo en la sociedad de la información y el conocimiento, la fusión entre el hombre y la técnica parece profundizarse y el cuerpo humano en su anticuada concepción biológica se estaría volviendo obsoleto. Mediante la actualización tecnológica permanente, las distancias geográficas y las figuras del autómatas, el robot, el hombre máquina, conceptos todos basados en cuerpos disciplinados, dóciles y útiles han entrado en decadencia.

En este mundo de producción *customizada* de innovaciones y actualizaciones continuas y de productos con ciclos de vida cada vez más breves, todo se vuelve inmediatamente desactualizado y por lo tanto más importante que la posesión de bienes en el sentido tradicional, es poder acceder a su utilización como servicios. Así, la tecnología adquiere una importancia fundamental, pasando de las viejas leyes mecánicas a los nuevos órdenes de la informática y los mecanismos digitales. La aparición y el impulso de las computadoras, la telefonía móvil con el aditamento de “su majestad el mensaje de texto”, las redes de comunicación, y toda la inmensa variedad de de posibilidades teleinformáticas han contribuido a la producción de cuerpos y subjetividades propios del siglo XXI.

Los dispositivos de biopoder de la sociedad industrial apuntaban a la construcción de cuerpos dóciles – domesticados, adiestrados y disciplinados, para que encajaran a la perfección en los engranajes de la producción fabril. Estos cuerpos debían ser, entonces no sólo dóciles sino también útiles y por lo tanto completos ya que respondían y servían a determinados intereses económicos y políticos. En esa sociedad, el biopoder apuntaba a convertir en fuerza productiva los cuerpos de los individuos para lo cual fue necesario elaborar y poner en práctica todo un complejo esquema de técnicas minuciosas para convertir a los hombres en *trabajadores* al servicio del capitalismo industrial. En síntesis, los cuerpos de las personas se formateaban en función de su aporte a la productividad.

El contexto actual difiere bastante de aquel escenario de la sociedad industrial. El nuevo capitalismo se erige sobre el inmenso poder del procesamiento digital y lanza y relanza constantemente al mercado nuevas subjetividades. En la actualidad, los modos de ser constituyen mercaderías muy especiales que son adquiridas y de inmediato descartadas por los diversos *targets* a los cuales se dirigen conformándose nuevos “perfiles subjetivos estandarizados” que son efímeros y descartables y que se vinculan a las caprichosas propuestas y a los volátiles intereses del mercado que están poco a poco desplazando a la identidad fija y estable de la sociedad industrial.

Cobra relevancia la figura del consumidor quien en lugar de integrarse o ser integrado a un bloque único u homogéneo, forma parte de diversas muestras, nichos de mercado, segmentos de público, *targets* y bancos de datos. La misma subjetividad de las personas se ha modificado y ahora parece seguir la lógica de la empresa que se expande continuamente por todas las instituciones y conquista nuevos espacios. Al decir de Andrew Grove “sólo los paranoicos sobreviven”<sup>180</sup>, por lo cual los trabajadores del nuevo siglo serán aquellos que demuestren una capacidad inusual de adaptarse a los cambios constantemente exigidos por el capitalismo post-industrial de los flujos globales, sujetos eficaces, flexibles y reciclables.

Esta modificación de la subjetividad responde a un nuevo modelo de humanidad que ha forjado un nuevo ser humano que ha de desenvolverse en un universo postorgánico, postbiológico y posthumano que implica un decidido apego a los valores de mercado –como rentabilidad, eficiencia y performance – y la búsqueda de soluciones técnicas para todos los problemas.

En el mundo de la información de hoy se privilegian los resultados rápidos, tangibles y mensurables, de modo que los consumidores deben tener siempre a disposición una amplia gama de servicios con buena relación costo – beneficio. En esta nueva perspectiva, no se punta tanto a lo que el individuo hace sino a lo que él es. El trabajador se ha vuelto cada vez menos mecánico, más informatizado y más dependiente de las tecnologías digitales de base inmaterial. El privilegio hoy es para aquellas personas capacitadas y para aquellas subjetividades equipadas con las cualidades

volátiles más cotizadas en el mercado laboral contemporáneo, tales como la creatividad, la proactividad, la innovación, la flexibilidad y las habilidades comunicativas.

Las modalidades de trabajo, por ende, se han expandido tanto en el espacio como en el tiempo. El esquema de trabajo de los horarios fijos y de las jornadas de trabajo estrictamente delimitadas en rígidas coordenadas espacio-temporales ha sido abandonado. Hoy surgen nuevos hábitos laborales donde los muros de las empresas se han derrumbado, se enaltece la flexibilidad, se trabaja por proyectos específicos y los empleados están cada vez más munidos de un conjunto de dispositivos de conexión permanente – teléfonos móviles, computadoras portátiles, acceso a Internet, *blackberries* – que hacen que los empleados estén siempre disponibles y comunicados a disposición de las organizaciones<sup>181</sup>.

En este contexto, en las organizaciones actuales la comunicación se fortalece y enriquece mediante la tecnología y el uso de las computadoras. Así los medios habituales de intercambio de información incluyen elementos como el correo electrónico, enlaces de intranet y extranet, videoconferencias, uso de mensajería instantánea, etcétera.

Así, las nuevas posibilidades de comunicación tecnológica se ven día a día ampliadas por la puesta en funcionamiento de diferentes herramientas que rápidamente son aceptadas y explotadas por el ambiente laboral moderno. Aparecen, como formas habituales de comunicación en las empresas una diversidad de herramientas de fácil manejo y poco costo que han llegado en muchas organizaciones a reemplazar la interacción cara a cara.

Entre ellos por ejemplo el correo electrónico que transmite y recibe por internet textos y documentos generados en computadora<sup>182</sup>. El crecimiento de esta herramienta ha sido verdaderamente espeluznante. Desde su nacimiento en la década de 1960<sup>183</sup>, hasta que en 1993 se conectó la herramienta a Internet, el e-mail había mostrado un veloz desarrollo, pero a partir de esta última fecha, el uso masivo del mismo se generalizó de tal manera que en ciertas organizaciones se ha propuesto eliminar su uso, al menos una vez al mes debido a la profusión de mensajes que llegan a diario a las

casillas de los empleados modernos. El volumen global de correos electrónicos intercambiados registra pues, un crecimiento exponencial, pasando de 32.000 millones de mensajes en 2002 a que se prevee que esta cifra alcanzará los 120.000 millones de correos electrónicos en 2010, muchos de ellos correos basura, también llamados *spam*<sup>184</sup>.

Como herramienta de comunicación en la empresa, esta maravilla tecnológica, provee de beneficios como que por ejemplo los mensajes se pueden escribir, corregir y guardar rápidamente. Se pueden enviar a una persona o a muchas al mismo tiempo, se le pueden adicionar otros archivos, fotos, dibujos. Es costo es sensiblemente más barato que imprimir, reproducir y distribuir cartas, folletos o cualquier otro medio de comunicación impreso. Actualmente incluso se pueden aún expresar emociones a través del e-mail, con los llamados “emoticones”, lo que ha hecho de esta herramienta la favorita del intercambio de información en las empresas. Del lado de las desventajas se encuentra el spam, producto justamente de la facilidad de uso de la herramienta y de su bajo costo, no sirven aún como prueba en juicio, por lo que no se pueden utilizar para efectuar comunicaciones fehacientes en el ámbito legal y pueden generar malos entendidos lo que lleva a aumentar la probabilidad de conflictos.<sup>185</sup>

Otra de las herramientas de comunicación que han invadido y se han popularizado en las organizaciones son los enlaces de *intranets* y *extranets*. Las Intranets son redes privadas de información que abarcan a toda la organización y que funcionan como un sitio de Internet al que sólo pueden acceder los miembros de la empresa. La esencia de Intranet es compartir información dentro de la empresa, lo cual es clave del negocio de muchas de las empresas del presente. También esta herramienta ha tenido un crecimiento explosivo, convirtiéndose rápidamente en el medio preferido de comunicación entre los empleados de una empresa. A través de la Intranet se pueden generar foros de debate donde la creatividad de los distintos empleados se puede fomentar y donde el empresario puede ganar ideas y puede ganar nuevas opiniones.

Por otro lado, las organizaciones utilizan los enlaces extranet para comunicar a sus empleados con proveedores, clientes y otros socios estratégicos.<sup>186</sup> El principal motivo por el cual las empresas inician un proyecto de intranet es el hecho de que éste

resulte una herramienta para la distribución de la información. Del mismo modo, su uso como herramienta de gestión de conocimiento se convierte en una de las motivaciones imprescindibles. El principal problema en el uso de esta moderna herramienta es el desarrollo de los contenidos de la misma y la falta de actualización en los datos que allí se exponen.<sup>187</sup>

Las videoconferencias, tan comunes en el mundo globalizado, son una extensión de la intranet y de la extranet. Esta herramienta hace posible que personas que están físicamente localizadas en diferentes lugares puedan reunirse en un mismo espacio y tiempo y sostener conversaciones sin necesidad de que los empleados para tener interacción deban reunirse en algún lugar. Este avance tecnológico está hoy al alcance de todo el mundo empresarial a través de la PC y de las camaritas de muy bajo costo que se adosan a ellas. Hoy por hoy, son muchas veces alternativas válidas a los viajes de negocios que son caros y extenuantes.

Los *blogs*, otra de las herramientas modernas adoptadas por las organizaciones del siglo XXI, son considerados como herramientas de gestión y capitalización de la información que permite economías de comunicación e involucrar al personal de la empresa. La interactividad y la inmediatez del soporte *blog* es obvia ya que un *blog* se construye entre varios, es muy fácil dejar un comentario y provocar un debate entre varios internautas.. En caso de las empresas, el *blog* les permite interactuar por fin con sus consumidores finales, conocer sus comentarios sin pasar por intermediarios efectuar encuestas de sondeo, encuestas de satisfacción, de clima laboral, etcétera, así como también obtener información desde afuera de la empresa.

Un *blog* o *weblog* es un sitio Web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos y/o artículos de uno o de varios autores donde el más reciente aparece primero, con un uso o temática en particular, siempre conservando el autor la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente. El estilo de redacción de los *blogs* o bitácoras suele ser informal. Este medio tecnológico moderno rompe con la comunicación unidireccional e impersonal que existía cuando los directores de las organizaciones liberaban comunicados y la transforma en una calle de dos vías. Una persona escribe, otro le contesta y el primero vuelve a escribir. Esta metodología

permite que las personas se acerquen a la información por lo que es a todas luces menos invasivo que cualquier otro medio actual.

Con los *blogs* las empresas pueden probar la aceptación de sus productos, recoger testimonios, e incluso constituir su propio panel de expertos. Pero no hay que olvidar la transparencia de este medio, se debe estar preparado para recibir de frente comentarios y críticas que pueden llegar a propagarse rápidamente a través de la Red. Desde la creación del sitio Blogger.com, en 1999 se contabilizan hoy a nivel mundial 112.8 millones de *blogs* y se estima además que la blogósfera crece a un ritmo de 175.000 *blogs* diarios y que se publican 1.6 millones de *posts* (mensajes) al día. En la Argentina, los cálculos más bajos apuntan a 200.000 *blogs*, pero otros señalan incluso 700.000 bitácoras<sup>188</sup>.

El *blog* abre, entonces las puertas al intercambio de información de manera espontánea, más coloquial e instantánea. Permite comunicar y colaborar horizontalmente, opinar sobre prioridades y estrategias de negocio, compartir conocimientos y *expertise* lo que lleva a aunar la cultura y la visión del negocio. Además los *weblogs* si bien no reemplazan a una encuesta formal, reflejan el clima de la organización, sirven de termómetro y pueden modificar la imagen de quien los crea, al hacerlo más cercano a su audiencia.

Los *blogs* de empresas tienen a menudo como objetivo, al menos los siguientes:

- Crear un clima de proximidad y confianza con los internautas clientes o accionistas.
- Buscar y entender las motivaciones de una comunidad de individuos y sacar partido de sus comportamientos y sus recursos para promover una empresa o un producto.
- Comprobar si su comunicación está generando el efecto deseado a nivel de imagen y si cumple con los objetivos propuestos.
- Recopilar información de retroalimentación para reestructurar el plan de comunicación y obtener el mayor impacto social.
- Lanzar y hacer el seguimiento a las operaciones de marketing.

Algunos de los problemas detectados en el uso de esta herramienta tecnológica se refieren a violación de normas, divulgación de información confidencial y publicación de contenidos inapropiados.<sup>189</sup> En otro orden de cosas existe cierto temor dentro de las empresas, porque se sabe que si esta herramienta puede generar un rumor positivo, también puede colocar un producto o un servicio en el centro de una polémica que podría avanzar en la red a la velocidad de un huracán.

Internet ha abierto también un mundo nuevo que incide en la socialización de la gente joven y no tanto, a través de la mensajería inmediata y de mensajes del texto. El *Short Message Service* o Servicio de mensajes Cortos, es una alternativa a la voz que rápidamente se ha instalado y cuyo uso ha crecido exponencialmente en los últimos años debido entre otros factores, a su precio comparado éste con el de las llamadas desde teléfonos móviles, el cual se combina con las facilidades de personalización, facilidad de uso y utilidad.

Los mensajes de texto enviados por telefonía móvil han revolucionado la forma de comunicarse utilizando un proceso revolucionario en la escritura. Un nuevo lenguaje ha sido creado que es iconográfico y totalmente funcional. Este nuevo lenguaje produce textos que sólo pueden ser leídos en silencio ya que en su gran mayoría no son pronunciables. No pueden recitarse, sólo deben interpretarse.

Un usuario habitual envía aproximadamente 500 mensajes de texto al año y en el país se envían unos 100 millones de mensajes de texto por día<sup>190</sup> utilizando este nuevo código que abandonando la escritura convencional imitó el sonido de las palabras que reproduce. Se avanza así de la escritura vocalizable hacia la escritura impronunciable. Como esta escritura no proviene de lo oral, desdeña la vocalización. En los SMS, la brevedad apremia por lo que hay una extrema necesidad de producir oraciones simples reducidas a una mínima forma de expresión. Así, se suprimen partes esenciales de su estructura, se prescinde del sujeto, o del verbo o del predicado. El mensaje entonces se hace breve, fragmentado y sugerido.

Debido al tipo de herramienta que se utiliza para confeccionar un SMS y al sistema de pago en función del peso de los bits de la información que se quiere transmitir, se penaliza la correcta ortografía, dado que es más caro y más difícil escribir

los acentos y las diéresis por lo que la ortografía toda sufre cambios y aún así el público percibe que el mensaje llega con eficacia.

Las composiciones SMS representan entonces al objeto, la acción, el pensamiento, la exclamación, la situación y requieren del consenso entre los usuarios de lo que significan los símbolos que en él se utilizan. El lenguaje SMS se apoya en el trabajo del receptor que está nutrido de un vínculo íntimo con el emisor y refleja la necesidad de lo instantáneo, de la exigencia de rápidas respuestas y de la velocidad en que se desenvuelve el mundo actual.<sup>191</sup> La comunicación resulta entonces continua e inmediata y deja de sustentarse en el sonido para sostenerse en la vista ya que la llamada de voz ha quedado en segundo plano relegada por esta tendencia junto a la cual ha surgido una nueva forma de escribir<sup>192</sup>.

Otra alternativa de comunicación electrónica la constituyen los mensajeros virtuales. El Messenger de Microsoft, tuvo su primera versión en 1999 y, aunque existieron otros como el ICQ antes, hoy el más representativo. Estos mensajeros virtuales son una herramienta muy utilizada no sólo en la vida personal sino también en los ambientes laborales, permitiéndose su uso, a veces sólo a nivel interno de la organización y otras explotando todas las posibilidades que la herramienta brinda a saber conexión permanente *intra* e *inter* empresa. Dentro de la lista de mensajeros instantáneos más utilizados – tanto antes como ahora – se encuentran el *Windows Live Messenger* –MSN-, ICQ, AIM, *Google Talk* y levemente más atrás, el sistema de conversación IRC. Con esta herramienta nació el verbo “chatear”, hoy reconocido por la Real Academia Española. A través de esta tecnología, el usuario puede crear un perfil, mandar mensajes a usuarios *off line* y se pueden adjuntar todo tipo de archivos. Se establece una comunicación instantánea y absolutamente visual.

Finalmente la revolución tecnológica de los últimos tiempos pone a disposición de los seres humanos las “redes sociales”. Nacidas de la mano de la Web 2.0, las llamadas comunidades virtuales son una herramienta hiper-efectiva para relacionarse. Si bien esta herramienta está considerada más personal que empresarial, las redes sociales son un paradigma de interacción donde masas de personas trabajando juntas pueden generar un valor que solas no podrían alcanzar.

Técnicamente son servicios de los que, las empresas capaces de entenderlos, pueden sacar muy buen provecho ya que disponen de una alta capacidad para encontrar cualquier perfil de personas en poco tiempo o brindan la oportunidad de tener una agenda actualizada o formas de publicidad no tradicional.

MySpace, Facebook, LinkedIn, Psicofxp y Sonico son algunas de las redes sociales que han alcanzado mayor desarrollo en la actualidad y brindan una posibilidad de segmentación que permite identificar grupos con intereses comunes y perfiles similares, lo que las convierte en un medio ideal para estampar marcas, con un grado de inversión relativamente bajo. Por otro lado, los gerentes de recursos humanos ya han empezado a reclutar gente a través de estas redes sociales, dado que los contactos son personas que exponen mucha de su propia información por lo que se puede saber bastante bien quienes son.

Nacidas entre 2003 y 2007, estos espacios sociales virtuales cuentan hoy entre 1.100.000 usuarios la que menos tiene y 360 millones de usuarios la que más registra, lo que podría interpretarse que estas comunidades virtuales van camino a convertirse en el corto plazo en el principal punto por el que pasa la vida social de las personas. Sin embargo, a pesar de su gran expansión e influencia a nivel social, en el mercado laboral todavía existen muchas dudas sobre su adopción, debido a que la inexistencia de privacidad en los datos que en ellas se vuelcan y la posible fuga de información que pudiera haber, funcionan como una barrera de entrada para muchas empresas que además no vislumbran los beneficios que pueda traerles.<sup>193</sup>

Con sus particularidades, los avances tecnológicos promueven cambios en la cultura laboral. En este sentido aparece una nueva forma de organización de las empresas que incluye al denominado “teletrabajo”. En la era digital, el trabajo significa que ir a la oficina es cada vez menos imprescindible. Esto, claro está dependiendo de las funciones que cada quien tenga en la empresa, ya que no todas las funciones admiten esta moderna modalidad.<sup>194</sup>

Se utiliza el término de “teletrabajo” a una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de éste fuera del espacio habitual de trabajo, durante una parte importante del horario laboral, pudiendo realizarse a tiempo parcial o

completo. Engloba una amplia gama de actividades y requiere del uso frecuente de herramientas relacionadas con la tecnología de la información y la comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa. Este tipo de trabajo puede ser realizado por cualquier persona independientemente de su género, edad y condición física.

Entre los beneficios y las desventajas del teletrabajo pueden mencionarse:

*Beneficios:*

- A nivel empresarial: Da flexibilidad de trabajo a los empleados, reduce los costos fijos, mejora la imagen pública de la empresa al utilizar métodos alternativos de contratación, reduce el ausentismo laboral, incrementa la productividad brindando la posibilidad de un sistema de control por objetivos y por seleccionar trabajadores competentes, retiene a los mejores empleados y disminuye los costos de traslado y transporte.
- A nivel individual: reduce las distracciones laborales, obliga a la actualización en herramientas tecnológicas, brinda la posibilidad de tener contratos flexibles con diversas organizaciones, disminuye el roce entre las personas por causa de la convivencia diaria, ofrece mayores oportunidades de empleo a personas con capacidades diferentes y permite la inclusión de discapacitados leves, moderados y severos en el ámbito laboral.
- A nivel social: favorece la integración de personas Sordas y fomenta una cultura de inclusión social, fomenta la economía con la creación de nuevas oportunidades de empleo, mejora la calidad de vida de la población, asegurando una mayor posibilidad a los trabajadores de atender sus responsabilidades hogareñas y laborales, manejando tiempos y espacios a requerimiento.

*Desventajas*

- En Argentina no hay legislación laboral al respecto, por lo que no están bien definidos los derechos y las obligaciones de los teletrabajadores y hay un vacío legal en cuanto a accidentes laborales y enfermedades profesionales también.
- Se requiere un cambio de mentalidad, de cultura organizacional y de estilos de control y supervisión basados en la confianza.

- Se perciben algunos aspectos negativos en la calidad de vida por el incremento de horas extras de trabajo, reducción en los ejercicios físicos y disminución de la interacción social, provocando en algunos casos situaciones desmotivantes e inducir en ocasiones a algún tipo de depresión reactiva.
- El individuo debe tener capacidad de mantener equilibrio personal y manejar su autoestima, tiene que tener autodisciplina y buenos hábitos laborales y capacidades comunicativas, especialmente a la hora de brindar mensajes claros y concisos.

En resumen, la tecnología aplicada a la comunicación hace que los límites de la organización sean menos importantes, ya no es necesario que los empleados se encuentren en su lugar o en su escritorio para “estar disponibles”. La línea de separación entre la vida laboral y la vida privada de cada empleado ya no es tan nítida. Con las computadoras organizadas en red, los empleados pueden trabajar desde su casa o desde cualquier otro lugar.

Las subjetividades y los cuerpos contemporáneos de los Sordos, afectados por la tecnología de la virtualidad pueden quizás desprenderse de la identidad social que los estigmatiza, haciendo referencia en forma constante y única al atributo de su sordera que es de por sí y para esta comunidad desde el punto de vista del oyente profundamente desacreditador<sup>195</sup>.

Los medios de comunicación modernos, que remiten y revalorizan absolutamente a la imagen por sobre el sonido, pueden contribuir a construir la identidad social real, es decir dejar en evidencia la esencia del trabajador sordo más allá de su diferencia, sin que por eso signifique el uso de la tecnología un intento de encubrimiento – al decir de Goffman -, encubrimiento que por otro lado el Sordo rechazaría, no sólo porque la sordera es parte de su identidad y le genera pertenencia a una cultura o para evitar el descrédito en caso de ser descubierto, sino por el sólo hecho de respetarse a sí mismo, aceptándose sin necesidad de ocultar su especificidad.<sup>196</sup>

### **3.I.C.2 Diversidad y globalización**

En las últimas cinco décadas del siglo XX, los fenómenos de integración se han hecho mucho más comunes. Características más actuales del mundo, como son la

creciente globalización sobre todo en la década del 90, acompañado del predominio de un modelo económico de libre mercado el cual se nutre del intercambio entre los Estados-nación dan cabida a las personas sin importar su nacionalidad, religión, condiciones físicas, ideología, preferencias sexuales.

El término globalización tan utilizado en el presente, resulta útil para describir una nueva tendencia de la economía mundial que significa una avasalladora corriente universal en que todos los recursos del planeta pareciera que se encuentran interactuando e interrelacionándose como un todo. Según Tom Palmer<sup>197</sup>, la globalización se refiere a la disminución o eliminación de las restricciones sobre el intercambio voluntario de bienes y servicios y al cada vez más integrado y complejo sistema mundial de intercambio y producción que ha hecho que las fronteras convencionales casi desaparezcan.

La globalización no es un fenómeno nuevo ya que como proceso, ha estado a lo largo de toda la historia de la humanidad ya sea con fines expansionistas o de conquista, en la colonización y en el mercantilismo, en las guerras y saqueos de naciones, pero el fenómeno moderno se debe a que el magnífico desarrollo de la tecnología y de las comunicaciones acaecido en los últimos cincuenta años ha hecho posible que se acortaran las distancias y se agrandaran los mercados, lo cual tuvo como resultado apresurar y fortalecer la Globalización, fundamentalmente en sus aspectos culturales y económicos. Una consecuencia positiva notable es el acceso a la información que hace de este mundo un espacio sin barreras donde no hay límites al pensamiento y al descubrimiento ni tampoco a la difusión del conocimiento.

En este mundo globalizado, pareciera que la diversidad no tiene cabida, sin embargo, vigorosas fuerzas sociales, pugnan por afirmar sus identidades y diversidades culturales y por desarrollarse e integrarse con derecho a sostener sus diferencias. A lo largo de la última década, dice Andrew Charlesworth,<sup>198</sup> los trabajadores de países con gran densidad de población como Brasil, Rusia, India y China – conocidos como naciones BRIC – se han incorporado a la economía mundial a medida que sus países se han desarrollado y han comerciado con EEUU, Europa, Japón, Australia y otras naciones y regiones. Esto significa que las empresas ya no promocionan sus productos y

servicios para “personas como uno”, sino para un público global de culturas y circunstancias diversas, por lo que la diversidad forma, actualmente, parte de la estrategia competitiva de un número creciente de corporaciones<sup>199</sup>.

Hoy por hoy, los trabajadores tienen expectativas respecto de que sus empleadores obren con justicia y tengan en cuenta sus necesidades, por lo que cada vez más exigen flexibilidad en el trabajo, así como también el ritmo de cambio implica que los valores, las culturas y las necesidades de cada uno no pueden tomarse a la ligera. Gestionar la diversidad es un imperativo para la empresa moderna donde el reconocimiento de las diferencias y de las similitudes signifique comprender cómo éstas pueden verse aprovechadas en beneficio del individuo, la empresa y la sociedad toda.<sup>200</sup>

Por consiguiente, para prosperar, una empresa con una base de clientes global necesitará un equipo de empleados que pueda identificarse fácilmente con el trasfondo cultural de sus clientes siendo el reto principal de las compañías, especialmente de las internacionales o multinacionales centrarse en la diversidad que es una de las formas más abiertas del ingenio humano. Quien debe coordinar de una manera global sus actividades, necesariamente se va a encontrar con diversas culturas, con diferentes modos de hacer y entender los negocios y con una manera diferente de relacionarse, de gestionar y de actuar, lo cual se debe aprovechar.

La empresa del siglo XXI, como organización viva se plantea en el momento actual la necesidad de reinventarse y de reorientarse para encontrar la armonía necesaria con su entorno. La globalización exige una empresa multicultural y requiere de modo creciente que los equipos de trabajo representen variedad de culturas. La convivencia variada de trabajadores, permite, si esta se gestiona, hacer crecer a la empresa, asimilando conceptos y modos de trabajar culturalmente diferentes aunque complementarios.

La integración de los discapacitados, gracias a las mejoras que representan las nuevas tecnologías, supone otro elemento que con fuerza puede contribuir a aportar nuevos enfoques y visiones que enriquezcan a las organizaciones desde todo punto de vista, particularmente aumentando su capacidad de innovar.<sup>201</sup>

## **Capítulo 4**

### **4.I. Metodología**

#### **4.I.A. La investigación cualitativa**

El fundamento teórico que subyace a esta Tesis es que, la realidad del sujeto laboral en el contexto del trabajo en empresas, se construye socialmente y que su lugar en el mundo del trabajo está incidido directamente por las percepciones y pareceres tanto de quienes serán los que evalúen su posible ingreso a la organización de que se trate, así como también de quienes virtualmente puedan ser sus compañeros de trabajo.

Para producir conocimiento en ciencias sociales hay distintas metodologías, que se aplicarán teniendo en cuenta aquello que se quiera analizar, las características del fenómeno en cuestión y del tipo de preguntas que se le quiera hacer a la realidad para observarla y comprenderla.

El fenómeno de las percepciones y pareceres de las personas oyentes sobre las personas sordas en el plano de la gestión empresarial tiene características complejas multidimensionales y multicausales, por lo que el estilo de investigación apropiado para abordarlo es el que corresponde a la metodología cualitativa, dado que el análisis por variables sólo remitirían al estudio ficticio del problema en tanto dividiría al mismo artificialmente buscando relacionar causas y efectos sin tener en cuenta justamente la multidimensionalidad y la multicausalidad que distingue a la realidad social.

La investigación cualitativa es un tipo de investigación utilizada en diversas disciplinas, que aborda géneros diferentes y que es relevante para distintos campos de estudio, entre los que se puede mencionar la economía, la sociología, la psicología, la salud, la educación, etcétera. Así, la investigación cualitativa recoge el significado de los hechos llevados a cabo por los individuos y evita la atribución de sentido por parte del investigador ya que se vale de las propias interpretaciones y definiciones de los mismos actores de tales hechos.

Por otro lado, se vale del método inductivo ya que en el transcurso de la investigación se habilita la posibilidad de la atención a y apertura de conceptos o

categorías que se suman a las definidas en el comienzo del trabajo, permitiendo que el marco teórico no circunscriba toda la riqueza de la realidad.

Finalmente, esta forma de investigación utiliza técnicas como la observación, entrevistas abiertas, análisis de documentos, etc. que le permiten al investigador tener un acercamiento directo al fenómeno estudiado, sin que por eso se contamine la tarea por la sola interacción del investigador con el entrevistado, ya que para eso el primero utiliza técnicas destinadas a evitar sesgos.

La investigación cualitativa es especialmente eficaz en los escenarios donde existe poco o ningún conocimiento sobre un tema tal y como ocurre con la integración de Sordos en las empresas privadas, dado que el diseño no es prefigurado sino que puede ir reformulándose en la medida que el proyecto avanza y permitiendo captar en toda su dimensión el proceso por el cual los actores construyen la realidad, permitiendo a lo social ser reconocido como algo en permanente construcción y no como algo indiscutible e inevitable, algo que por lo naturalizado se considere una verdad que no admite discusiones.

La metodología cualitativa seleccionada para llevar adelante la investigación permitirá obtener datos descriptivos basados en las propias opiniones de las personas captando de este modo las respuestas a los interrogantes planteados en el “fino detalle de la vida en vivo” (Geertz 2002). Esto permitirá finalmente llegar a conclusiones donde los datos obtenidos sean interpretados no de manera matemática sino perfilando las primeras impresiones acerca del tema abordado, hecho que dará lugar en etapas posteriores a comenzar a delinear variables más específicas que convenientemente operacionalizadas habiliten un estudio más preciso y profundo de la temática bajo análisis.

El fenómeno de la integración de Sordos en el contexto laboral de las empresas privadas no registra estudios específicos y dada su particularidad y especificidad merece ser estudiado de manera especial, analizando la percepción y parecer del oyente, cuya opinión, por ser mayoría, modela y demarca en el otro sordo una subjetividad determinada, a la vez que delimita la posibilidad laboral de la minoría sorda.

La perspectiva oyente-céntrica abre la necesidad de estudiar determinados ejes temáticos e indagar sobre ciertas ideas permitiendo que emerjan en el transcurso de la investigación los mecanismos internos que mueven el fenómeno. De este modo se espera que surjan una pluralidad de dimensiones y subdimensiones que no impliquen definir de antemano las variables intervinientes, sino que describan el problema en toda su complejidad.

#### **4.I.B. Los interrogantes**

Esta investigación surge de la necesidad de investigar acerca de la integración de personas sordas en empresas privadas y en su contexto, pueden mencionarse los siguientes interrogantes:

- ¿Existe la integración de las personas sordas en el ámbito laboral de las empresas privadas en la actualidad en Argentina?
- ¿Existe según el juicio de la mayoría oyente un posible problema para integrar personas sordas en el contexto de las empresas privadas?
- Si existe algún problema: ¿Está éste relacionado con la comunicación?
- ¿Está la comunicación dentro de las prioridades de atención en la diversidad de problemas que identifican las personas que trabajan en las empresas privadas?
- ¿Puede la tecnología servir de ayuda si existieran problemas de comunicación entre los trabajadores oyentes y los trabajadores sordos?
- En la nueva era del mundo globalizado tiene el Sordo una posibilidad, a nivel comunicacional, de ser ampliamente aceptado como lo es un extranjero?

#### **4.I.C. Género Seleccionado**

En esta investigación cualitativa se ha seleccionado el género Teoría fundada en los Datos, dado que este género permite generar conceptos en forma inductiva recoleccionando datos, haciendo análisis comparativos constantes, codificando, etcétera.

En este género las unidades de análisis se efectúan de manera teórica a través de un muestreo que se define como “el proceso de recolección de datos para generar una teoría por medio de la cual el analista a la vez recoge, codifica y analiza su información y decide qué datos escoger inmediatamente después y donde encontrarlos”. Es decir que la recolección de datos es determinada por la teoría naciente.

Por lo tanto las categorías conceptuales surgen de forma inductiva luego que se conforma la “core category”. El proceso se enriquece luego con la especificación de dimensiones y subdimensiones las que nuevamente se confrontan con los datos. Por lo tanto los resultados obtenidos se “verifican” o “validan” durante el transcurso de la investigación. El proceso culmina con lo que se llama “saturación teórica” que se produce cuando no es necesaria una unidad de análisis más para generar teoría.

## **4.II. Relevamiento Empírico**

### **4.II.A. Recolección de datos**

El relevamiento empírico realizado tuvo por objeto efectuar una exploración sobre la percepción que tienen los mandos medios de empresas privadas de las personas sordas y su posible integración en el ambiente de trabajo de sus empresas.

Se ha tenido en cuenta para esta primera recolección de datos que estos niveles de mando son los que tienen un papel protagónico en la selección e incorporación de personal siendo ellos los responsables de la integración definitiva de todas y cada una de las personas a su cargo. Es por eso que la investigación se focalizó en este segmento de la estructura empresarial.

La investigación se orientó a averiguar diferentes cosas, a saber:

- a) cómo perciben los mandos medios y superiores de empresas privadas al trabajador sordo
- b) si perciben el factor comunicación como un obstáculo a la hora de integrar personas sordas en el ambiente laboral de sus empresas
- c) Si la tecnología puede ser un elemento que subsane posibles problemas de comunicación entre trabajadores oyentes y trabajadores sordos
- d) Si perciben al trabajador sordo como culturalmente diferente, asimilable a una persona extranjera

- e) Si la comunicación es percibida como una competencia de punto inicial requerida en las empresas.

A tal efecto se seleccionaron 40 personas adultas de entre 25 y 45 años, de ambos sexos, (Anexo A) que ocuparan mandos medios y/o superiores en empresas privadas (AnexoB) situadas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La selección se efectuó entre los estudiantes de la Maestría en Dirección de Empresas de una universidad privada que voluntariamente se ofrecieron a participar y que debían cumplir con los requisitos previstos, a saber:

- a) Están trabajando actualmente.
- b) Ocupan cargos directivos en empresas privadas.
- c) Tienen contacto con trabajadores extranjeros.

A los sujetos seleccionados se les entregaron dos encuestas, a saber:

- a) Una encuesta auto-administrable, cuyo modelo se adjunta con el título: “UCEMA Investigación – Gestión por Competencias – Core Competentes”
- b) Una encuesta auto-administrable, cuyo modelo se adjunta con el título “Investigación: Sordos Profundos”.

Los sujetos fueron reunidos en las instalaciones de la Universidad en dos ocasiones. En la primera ocasión se les administró la encuesta del punto a) para lo cual, antes de completar el formulario, los sujetos recibieron del investigador - en forma verbal - las siguientes definiciones:

- 1) *Competencia es una característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y / o a una performance superior en un trabajo o situación.*
- 2) *Competencia de punto inicial o core competence son aquellos conocimientos, habilidades o actitudes que todos los trabajadores necesitan para desempeñar un buen trabajo en las organizaciones del siglo XXI.*

Se les explicó además que sus respuestas se necesitaban para una investigación general que sobre el tema “competencias” se estaba llevando a cabo en la Universidad. Luego se les otorgó un plazo máximo de 20 minutos para responder. A las tres semanas de la primera encuesta, se los citó de vuelta y se les presentó la encuesta del punto b).

En esta ocasión el tiempo asignado para llenar el formulario fue de 30 minutos y sólo se les explicó que se requería su parecer para una investigación que la Universidad estaba llevando a cabo sobre el tema “Integración de sordos profundos en empresas privadas”. También se les aclaró que con el término sordos profundos se hacía referencia a personas sin resto auditivo, es decir que no llegan a escuchar ni siquiera ruidos fuertes.

#### **4.II.B. Análisis de datos**

El tipo de investigación abordada es de tipo exploratoria dado que no se han encontrado trabajos científicos previos ni bibliografía relacionada específicamente con el tema investigado, por lo tanto para efectuar el análisis de datos se construyeron diversas matrices y distribuciones de frecuencia relativas y acumuladas cuyos resultados se muestran en los gráficos de los anexos...no utilizándose estadísticos ni estableciéndose correlaciones por no ser apropiados para esta etapa de la investigación.

Los datos relevados permiten, sin embargo, efectuar ciertas descripciones, algunas de las cuales se transcriben a continuación, a saber.

Los resultados de las encuestas indican que 77 % de los oyentes identifican a los Sordos como Discapacitados frente a otras posibilidades ofrecidas dentro de las cuales estaba la categoría de *hablante de otra lengua*.

Por otro lado, 64 % de los ejecutivos oyentes opinan que sería entre poco y nada problemático integrar un sordo en sus empresas y 88 % opinó además que los Sordos no pueden hacer cualquier trabajo en sus empresas mencionando específicamente sólo dos áreas de restricción, a saber: call center/telemarketing y atención al público.

Con el fin de continuar perfilando la opinión que los trabajadores oyentes tienen respecto de la interacción con un sordo en un contexto laboral, se evaluó la preferencia a la hora de trabajar, respondiendo un 58% que sólo elegiría a otro oyente, probablemente debido esto a que sólo el 65 % de los encuestados considera que un Sordo lee muy bien el español, bajando este ratio a 13 % cuando se les solicita evaluar la calidad de habla del idioma español del un trabajador sordo.

Luego y para corroborar la importancia que dentro de las organizaciones empresariales, los mandos medios y superiores dan al aspecto comunicacional, se pidió a los encuestados elegir cinco competencias *de punto inicial* - aquéllas que básicamente cualquier persona que trabaje en una organización del siglo XXI no puede dejar de tener - habiéndose identificado como resultado de la encuesta por orden de importancia el *trabajo en equipo*, la *proactividad*, la *adaptación al cambio*, la *capacitación académica* y la competencia “*comunicación*” entre las primeras cinco opciones.

Luego, en un intento de buscar alguna herramienta que hiciera más fácil el aprovechamiento de la lengua escrita y leída que los oyentes identificaron como fortaleza en el uso del español por parte de los Sordos se investigó la percepción y uso de la tecnología en la población encuestada obteniéndose un 85 % de percepción de ésta como herramienta útil para mejorar la comunicación oyente-Sordo, aplicable vía e-mail en un 100 % de las empresas y vía mensajería instantánea<sup>202</sup> en un 66 % de las mismas empresas.

Con la idea de indagar cuál sería la dificultad que podría encontrarse si se considerara a los Sordos como *minoría lingüística*, se preguntó sobre posibles problemas al trabajar con extranjeros, hallándose que 33 % de los encuestados no observa problemas, 45 % piensa en problemas de comunicación y 22 % identifica la cultura como obstáculo. Al respecto es interesante saber que 72 % de las mismas personas consideran al Sordo como mediana y/o totalmente igual que ellos mismos en lo que a cultura se refiere. Como dato enriquecedor al tratar de comparar el trabajo con Sordos con el trabajo con extranjeros hay que mencionar que 77 % de los encuestados ha tenido contacto laboral con personas de otros países por lapsos que van de 1 mes a más de un año.

### **4.III Blind Proof**

#### **4.III.A Descripción de la prueba**

Esta prueba de reconocimiento a ciegas tuvo por objeto tratar de evaluar la posibilidad de que las personas sordas puedan – a partir del uso de las más modernas herramientas tecnológicas de uso común en el ambiente de negocios - ser asimiladas, en el diario quehacer de su trabajo en empresas privadas, con personas extranjeras hablantes de la lengua española como segunda lengua adquirida.

A tal efecto se diseñó un experimento basado en la prueba de Turing<sup>203</sup>, para lo cual se seleccionaron un individuo extranjero cuya lengua madre eran el sueco, y cuyo segundo idioma era el español, un individuo Sordo, cuya lengua madre era la LSA y cuyo segundo idioma era el español y un oyente cuya lengua madre era el español, quien se erigió en Juez.

Se les indicó a las tres personas que abrieran sendos correos electrónicos a través del servidor de Hotmail y que a través del mismo abrieran “nicknames” para *chatear* a través de la herramienta “Windows Live Messenger”, más conocida como MSN. Se les indicó, además que los mencionados “nicknames” no debían tener alusión a sus nacionalidades ni a sus lenguas de origen, ni debían contener ningún otro dato que permitiera identificar su cultura, origen , preferencias, gustos, etc.

El participante extranjero de este experimento fue seleccionado de un grupo de estudiantes de la Licenciatura en Dirección de Empresas de la UCEMA, que estuvo cursando la materia Recursos Humanos en el último cuatrimestre de 2007 y tenía 25 años de edad, de sexo masculino y de origen y primera lengua sueco. El Sordo fue seleccionado de entre los asistentes a un curso de nivel Terciario de Recursos Humanos que se dicta en el Instituto Integral que promueve la integración sordo-oyente. Su edad era de 26 años y también eran un varón. El Juez – oyente - era de sexo masculino, también seleccionado de entre los asistentes a la UCEMA.

Finalmente se los reunió en una misma dirección y se los distribuyó en diferentes ambientes donde se los proveyó de una PC con conexión a Internet y el programa MSN disponible para chatear.

Se les indicó un tema de discusión, para lo cual se les planteó la siguiente situación:

*“Usted trabaja en una empresa multinacional que comercializa productos médicos de alta complejidad. Usted es el Gerente Administrativo-Financiero. Hace cinco años que trabaja ahí y por defecto se ocupa de algunas tareas menores de Recursos Humanos dado que en esta organización, que es mediana, no hay Departamento de Recursos Humanos.*

*Es Octubre (mes de Budget) y fin de mes (momento de cierre de operaciones contables). Dentro de los objetivos principales de su puesto está el de cumplir en tiempo y forma con la entrega y envío de información a casa matriz y localmente.*

*Acaba de llegar a la oficina. El CEO lo ha llamado y le ha comunicado que desde Casa Matriz le han informado que su empresa se ha fusionado a nivel internacional con su principal competidor. La fusión se ha mantenido en estricto secreto hasta la fecha. El CEO le ha solicitado a usted que elabore un plan de no más de seis puntos con las tareas a llevar a cabo con el objetivo de que el personal administrativo local de ambas empresas esté trabajando en forma coordinada y conjunta antes del 31 de Diciembre.*

*¿Cuál podría ser la propuesta y por qué”*

Se les asignó un tiempo máximo de 20 minutos para discutir el tema y llegar a la solución. Se les indicó además que debían tratar, por todos los medios de no dejar en evidencia su origen, nacional o extranjero, ni su condición de Sordo u oyente. Al Juez se le dio la siguiente consigna:

*“En esta interacción de discusión de un tema de negocios, deberá usted tratar de identificar cuál o cuales de sus interlocutores son sordos y cuál o cuales son oyentes hablantes de lengua extranjera como lengua madre. No puede usted*

*preguntar esto directamente, sólo deberá tratar de averiguar este dato a través de su análisis del uso de la lengua española de sus interlocutores.”*

La transcripción de la discusión se acompaña en Anexo G.

#### **4.III.B. Análisis de los resultados**

Una vez efectuada la *blind proof*, se procedió a inquirir al Juez su opinión acerca de cuál o cuales podrían ser sus interlocutores sordos y cuál o cuáles podrían ser sus interlocutores extranjeros. El resultado fue que el Juez no pudo discriminar tales atributos de entre sus interlocutores.

## **Capítulo 5**

### **5.I Conclusiones**

El colectivo de personas sordas ha sido ampliamente estudiado por diferentes trabajos científicos pertenecientes a autores muy diversos desde hace casi más de un siglo y medio. Se ha abordado su sordera desde lo biológico, desde la actitud y reacción de los padres que reciben en su hogar a un niño sordo, desde la constitución de su yo en el marco del psicoanálisis y la psicología, desde su integración a la sociedad a través de la estimulación temprana, desde una muy amplia discusión sobre su educación en el bilingüismo, multilingüismo o la comunicación total y desde su integración en escuelas comunes o especiales. Sin embargo, su integración en el ámbito laboral no ha sido materia de estudio sistemático.

Si se considera el trabajo de las personas como un soporte privilegiado de inserción en el cuerpo social y si se reflexiona acerca de la correlación existente entre el lugar que cada individuo ocupa en el mercado laboral y la participación que a través del trabajo, las personas tienen en las redes sociales y en lo que éste aporta en el sentido de sistemas de protección frente a riesgos naturales de la existencia de cada uno, se puede visualizar la importante sinergia que se produce entre tener un trabajo estable y estar sólidamente inserto e integrado socialmente.

Así, es posible pensar al trabajo como el espacio a partir del cual los individuos se construyen a partir de una identidad laboral que les brinda la posibilidad de ser ubicados en la trama social por su situación de empleo más allá de proveerle al individuo los elementos necesarios para su autorrealización y supervivencia.

Es por esto, que se hace necesario indagar cual es el lugar que ocupa esta minoría sorda en el mercado laboral, cuales son sus posibilidades de inserción en el ámbito laboral, cuales son las dificultades a las que se enfrentan estas personas con características particulares a la hora de buscar empleo, en especial en empresas privadas, qué opinan de ellos aquellos que tienen el poder de decisión a la hora de seleccionar e ingresar personas en los diferentes niveles organizacionales.

Según la teoría de la construcción social de la realidad, la realidad social de todos los actores sociales, en particular la de los trabajadores, es construida en un proceso dinámico y es reproducida por el accionar de la gente a través de sus interpretaciones, evaluaciones y acciones resultando entonces en que las caracterizaciones humanas y el significado de los distintos hechos e instituciones se presentan en un momento dado como realidad objetiva percibida inconscientemente por los sujetos insertos en la comunidad. En este contexto, el lenguaje juega un rol fundamental ya que la interacción de los individuos mediada por el lenguaje da lugar al establecimiento de roles que son el correlato necesario de la institucionalización de los comportamientos a través de los cuales los individuos participan en la sociedad.

Esta institucionalización de los comportamientos da lugar al establecimiento de ciertas funciones que no son intrínsecas a los objetos sino que se asignan según los intereses prácticos de los usuarios. A veces esta función tiene que ver con “valer por” o representar alguna otra cosa. Estas funciones pueden imponerse a la sociedad de un modo inconsciente y pueden aprehenderse como hechos exteriores al hombre, como un status ontológico independiente de la actividad y significación humana.

Estas nuevas realidades sociales que nacen a partir de la creación de hechos institucionales, se relacionan muchas veces con conferir o quitar funciones o imponerle restricciones a una persona. Si además, estos hechos institucionales se codifican de

manera “oficial”, por ejemplo a través de la sanción de una ley, se transforman en reglas constitutivas de la realidad social. Por otro lado, y dada la capacidad generativa del lenguaje, el individuo también resulta ser una construcción social, en tanto y en cuanto se constituye a partir del trasfondo de discursos históricos.

En este contexto de realidades construidas por la sociedad y de representaciones sociales que construyen nociones de aspectos del mundo y se refieren a la forma en que se aprehenden los acontecimientos, las cosas, las características del ambiente, cobra especial relevancia para el presente análisis el concepto de normalidad.

Distintos espacios institucionales y discursos científicos convalidan la mirada sobre la diferencia como algo anormal, como algo que de inmediato hay que corregir, algo que hay que completar. La normalidad se erige como la medida del mundo para la cual se describen las normas de aquellos sujetos ajustados a los límites, útiles, productivos y capaces de adaptarse a los requerimientos de la inserción productiva en la vida social.

En relación a esto discapacidad se define como “que tiene entorpecida alguna de las actividades cotidianas consideradas normales”, por lo tanto, la realidad de aquél socialmente construido como discapacitado, se construye en el seno mismo del campo de lo social, donde la discapacidad circula acorde a los avatares de las épocas según el discurso dominante de una mayoría oyente que lo nombra así por ser diferente a ellos mismos y asignándole a través del uso del lenguaje la categoría de anómalo, imperfecto, irregular.

Así, los Sordos son aprehendidos socialmente del lado de su falta de oído por la mayoría oyente, clasificados como diferentes por hablar una lengua extraña a la de los normales oyentes y por ende discapacitados para interactuar en el mundo laboral más allá de su déficit auditivo.

Por otro lado, la evolución del concepto de salud, que de ser considerada como “ausencia de enfermedad”, se define hoy con un horizonte mucho más amplio, también ha contribuido a que los Sordos hayan sido considerados como enfermos a quienes hay

que curar para devolverles la normalidad, lo cual ha hecho que las leyes durante muchos años los hayan encuadrado como dementes e incapaces en muchos casos.

La nueva mirada y definición del continuo salud-enfermedad parece abrir una nueva puerta a esta comunidad a ser considerada en su diversidad social y cultural, saliendo del rol de enfermo-discapacitado e integrándose a la sociedad desde sus potencialidades y habilidades presentes, sobre todo aceptando que ellos mismos se ubican en un plano de salud tanto física como mental.

La teoría del interaccionismo simbólico, por su lado, contribuye a pensar que el ser humano es y se experimenta a sí mismo como tal, no directamente, sino sólo indirectamente, desde los puntos de vista de los otros miembros individuales del mismo grupo social. Dado que la identidad es una construcción del yo frente al otro y que se despliega en función del otro social y si la discapacidad es una marca identitaria, se debe ver cuales son las representaciones sociales que se establecen en el seno de la comunidad de los oyentes a propósito de los sordos.

En relación a estas representaciones, en el lenguaje común y cotidiano, se le dice sordo a todo aquel que no oye bien. Sin embargo, los Sordos que constituyen una categoría cultural diferente se autoidentifican como tales y se destacan por el uso de la Lengua de Señas y porque se comprometen y se compenentran de los valores y las tradiciones de la comunidad, formando un grupo étnico específico y diferenciado, a través de distintas cualidades como la expresión a través de una lengua propia, diferentes indicios de una cultura auténtica como los relacionados al espacio geográfico, la invisibilidad de su característica, la transmisión intrageneracional de los conocimientos, la cultura visual y de contacto. Etc.

Además del uso común de la palabra sordo para mencionar a cualquier persona que no oye bien, las marcas de una larga historia que los ha considerado como personas incapaces de integrarse plenamente a la sociedad y las leyes vigentes a lo largo de la historia e inclusive el hecho, al menos en nuestro país de no existir datos concretos y censales sobre esta comunidad, ha construido a los Sordos como discapacitados, pensados siempre desde su falta, recortados por su diferencia frente a la “normalidad de

los oyentes” y los ha relegado a cumplir tareas menores en los contextos organizacionales donde el valor del capital humano no se había tenido en cuenta.

En el presente, las nuevas dinámicas del mercado han alterado de forma radical la estructura, los límites e incluso la definición de muchas organizaciones. Las empresas modernas han debido flexibilizar sus estructuras y han debido adaptar sus puestos de trabajo en pos de aprovechar la revolución tecnológica y la sociedad del conocimiento y la información, donde la ventaja competitiva la constituyen los seres humanos con sus aportes específicos de creatividad, innovación, flexibilidad, proactividad y diversidad cultural.

Dado que el capital humano es la ventaja competitiva de las organizaciones modernas, cobra especial relevancia la comunicación en las organizaciones, en especial como competencia de punto inicial, aquellas que ningún trabajador por básico que sea su trabajo puede dejar de tener. En este sentido la revolución tecnológica ha introducido nuevas herramientas en los últimos años que se han reproducido en las organizaciones rápidamente y que privilegian lo visual antes que lo auditivo, como por ejemplo: el e-mail, el msn, el mensaje de texto, el blog y el teletrabajo.

La integración de personas sordas en el ámbito laboral de las empresas privadas, podría verse entonces favorecida por la incorporación de estas nuevas tecnologías que abrirían el espacio para asimilar al trabajador Sordo a un hablante de lengua extranjera que utiliza el español como segundo idioma y lo integrarían a un mundo comercial globalizado deconstruyendo la imagen de discapacitado no apto para el desempeño laboral.

Los datos empíricos han demostrado que los Sordos que interactúan mezclados con extranjeros no pueden ser detectados por oyentes si la interacción en vez de darse cara a cara se da a través de los modernos medios tecnológicos. Esta realidad, sumada a la presencia masiva de los medios de comunicación que privilegian la imagen por sobre lo auditivo, parecen abrir las puertas de las empresas modernas a la integración de los Sordos más allá de su construcción social como discapacitados por parte de los oyentes.

Finalmente y para inducir a las empresas a modificar esta construcción social que prevalece sobre los sordos, la gobernancia de las empresas se presenta como una herramienta útil, dado que, a través de la carta fundacional y del código de buenas prácticas, puede tener en cuenta a los sordos como integrantes de los *stakeholders*, y propender a una verdadera integración de las personas sordas con miras a explotar todas las capacidades intactas de este tipo de trabajadores.

## Capítulo 6

### 6.1 Bibliografía

- Apreda, Rodolfo, 2007, *Corporate Governance*, La Ley, Buenos Aires
- Belly, Pablo, 2004, *El Shock del Management*, Mc Graw Hill, México
- Benedetti, María Luisa, 1998, *El sinsentido en el mundo del sinsonido*, Actualidad Psicológica, Año XXIII, Nro. 256, Agosto de 1998, Buenos Aires
- Berger Meter y Luckmann Thomas, 2005, *La Construcción Social de la Realidad*, Amorrortu Editores, Buenos Aires
- Bitti Marcelo, Bambill Daniela, 2004, *Introducción a la gramática de la Lengua de Señas Argentina*, Asociación de Sordomudos de Ayuda Mutua, Buenos Aires
- Burad, Viviana, 2005, *Las personas sordas y los derechos lingüísticos*, El Cisne, Año XVI, Nro. 180, Agosto de 2005, Buenos Aires
- Código Civil de la República Argentina, 2008, Abeledo Perrot, Buenos Aires.
- Constitución Nacional, 2006, Ediciones NBI, Buenos Aires.
- Chavarría Navas, S. 1989. *La dialéctica de la integración*. Conferencia pronunciada en el I Simposio Centroamericano y del Caribe sobre Integración del Niño y del Adolescente con Necesidades Especiales. San José, Costa Rica: 30 de Octubre al 4 de Noviembre.
- de Anca Celia y Vázquez Vega Antonio, 2005, *La Gestión de la diversidad en la organización global*, FT Prentice Hall, Madrid
- de Lellis M y col., 2006, *Psicología y Políticas Públicas de Salud*, Paidós, Buenos Aires
- Dessors, Dominique, 1998, Organización del Trabajo y Salud, Lumen Humanitas, Buenos Aires
- Echeverría, Rafael, 2008, *Actos de Lenguaje – Volumen I: La Escucha*, Granica, Buenos Aires
- Echeverría, Rafael, 2005, *Ontología del lenguaje*, Granica, Buenos Aires

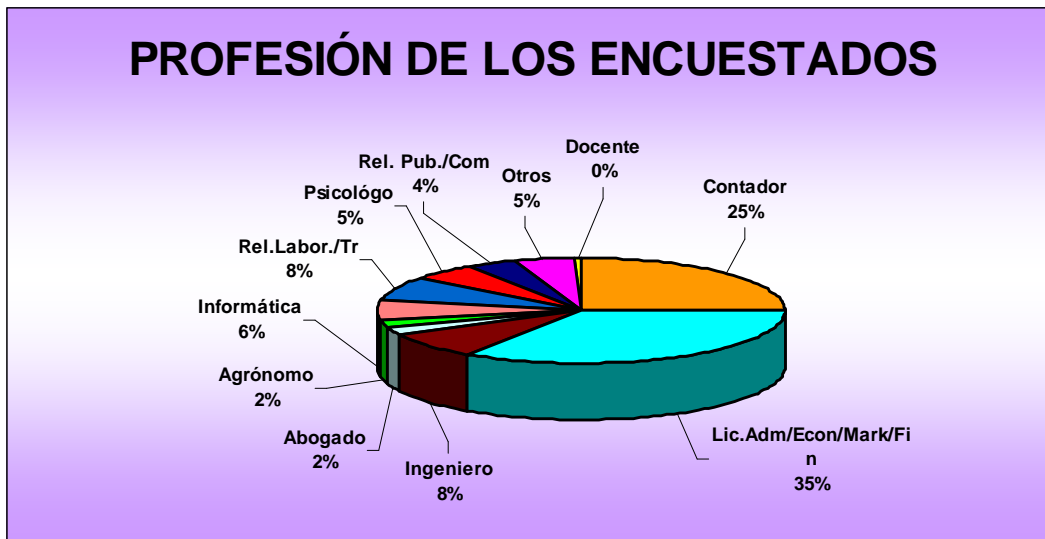
- Fernández López, Javier, 2005, *Gestión por competencias*, Prentice Hall FP, Madrid
- Filippi, Graciela, 1998, *El Aporte de la Psicología del Trabajo*, Eudeba, Buenos Aires
- Giddens, Anthony, 1998, *La Constitución de la Sociedad*, Amorrortu, Buenos Aires
- Goffman, Irving, 2006, *Estigma*, Amorrortu, Buenos Aires
- Grove, Andrew, 2006, *Sólo los paranoicos sobreviven*, Granica, México
- Hall, Edward, 1990, *The Silent Language*, Anchor Books, New York
- Halliday, M.A. K., 2005, *El lenguaje como semiótica social*, Fondo de Cultura Económica, México
- Hamel Gary & Parlad C.K., 1995, *Compitiendo por el futuro*, Ariel Sociedad Anónima, Buenos Aires
- Hopenhayn, Martín, 2001, *Repensar el Trabajo*, Grupo Editorial Norma, Buenos Aires
- Huxley Aldous, 1986, *Las puertas de la percepción*, E.L.E. Ediciones, Barcelona
- Krieger, Mario, 2005, *Sociología de las Organizaciones*, Pearson – Prentice Hall, Buenos Aires
- La Santa Biblia, 1980, Ediciones Paulinas, Madrid
- Lane, Harlan, Hoffmeister, Robert, Bahan, Ben, 1996, *A Journey into the Deaf-World*, Dawn Sign Press, San Diego
- Ley 22.431 y Dto. Reglamentario, 2006, *Discapacidades*, Editorial del País, Buenos Aires
- Liñares Barbeito, Xosé Luis , 2003, *Bibliotecas Públicas y Comunidad Sorda*, Educación y Biblioteca, Galicia
- Lischetti, Mirtha, 2007, *Antropología*, Eudeba, Buenos Aires
- Llambías, Jorge, 1999, *Tratado de Derecho Civil – Parte General*, Abeledo Perrot, Buenos Aires
- Mead, George, 1934, *Mind, self and society from the standpoint of a social behaviorist*, 1a. edición, The University of Chicago Press, Chicago

- Morales Calatayud, Francisco, 1999, *Introducción a la Psicología de la Salud*, Paidós, Buenos Aires
- Oviedo, Alejandro; *Notas sobre el estudio de las lenguas de señas antes de Stokoe*, [www.cultura-sorda.eu](http://www.cultura-sorda.eu)
- Padden, Carol – Humpries, Tom, 1988, *Deaf in America – Voices from a Culture*, Harvard University Press, Cambridge, Massachusetts
- Palací Descals, Francisco José, 2005, *Psicología de la Organización*, Pearson Educación S.A., Madrid
- Pinel Philippe, Itard Jean, 1991, *El salvaje de Aveyron: psiquiatría y pedagogía en el Iluminismo tardío*, Centro Editor de América Latina, Buenos Aires
- Price Waterhouse Coopers, 2003, Master en Gestión de Personas, Financial Times – Prentice Hall, Madrid
- Robbins, Stephen, 2004, Comportamiento Organizacional, Pearson, Educación, México
- Rodríguez Marín Jesús, 1995, *Psicología social de la salud*, Síntesis, Madrid
- Rosmarin Diana, 1994, *Humor del Sordo*, Diana Rosmarin, Buenos Aires
- Sacks, Oliver, 2000, *Seeing Voices* - Vintage Books, New York
- Salleras Sanmartí, 1985, *Educación sanitaria. principios, métodos y aplicaciones*, Díaz de Santos, Madrid
- Searle John, 1997, *La construcción de la realidad social*, Paidós, Barcelona
- Sibilía, Paula, 2006, *El hombre postorgánico*, Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires
- Silberkasten, Marcelo, 2006, *La construcción imaginaria de la discapacidad*, Topia Editorial, Buenos Aires
- Todorov Tzvetan, 2003, *La Conquista de América – El Problema del otro*, Siglo XXI Editores, Buenos Aires
- Töpf, José, 2003, *Escritos de Psicología General*, Eudeba, Buenos Aires
- Ulrico, Losey y Lake, 2003, El futuro de la dirección de recursos humanos”, Gestión 2000.com, Barcelona

- Vain Pablo y Rosato Ana, 2005, “*La construcción social de la normalidad – Alteridades, diferencias y diversidad*”, Ediciones Novedades Educativas, Buenos Aires
- Wrigley, Owen, 2002, *The Politics of Deafness*, Gallaudet University Press, Washington
- [www.lsargentina.com.ar/](http://www.lsargentina.com.ar/)

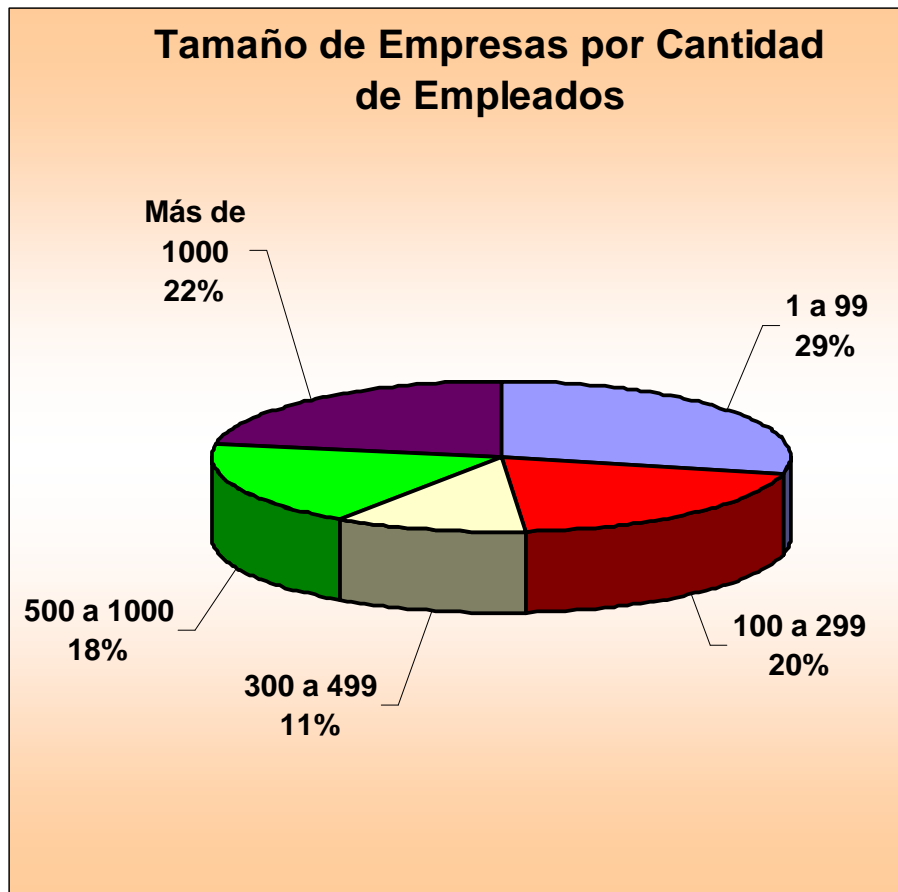
## PERFIL DE POBLACIÓN ENCUESTADA

Edad: Entre 25 y 45 años

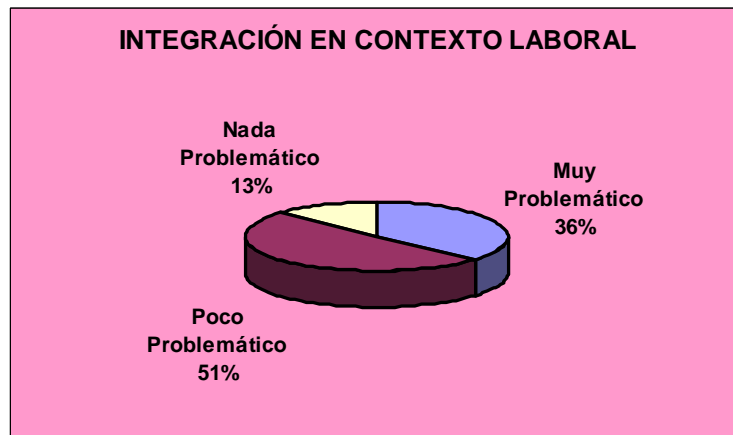
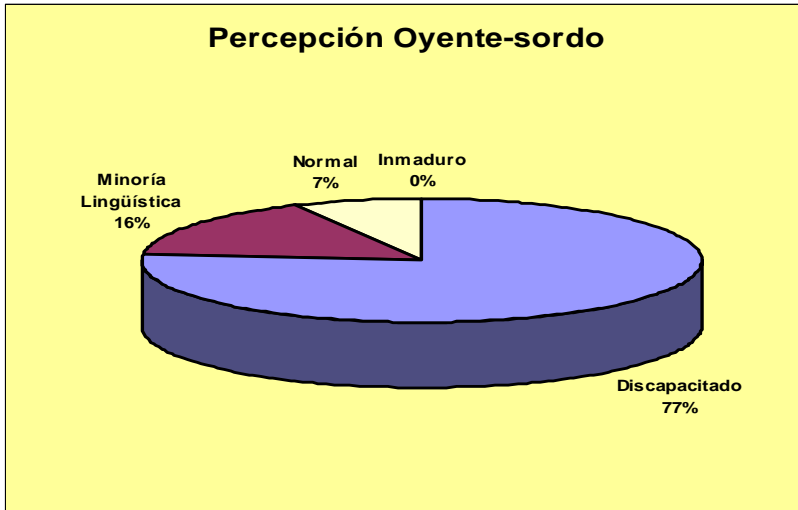


## TIPO DE EMPRESA EN LA QUE TRABAJAN LOS ENCUESTADOS

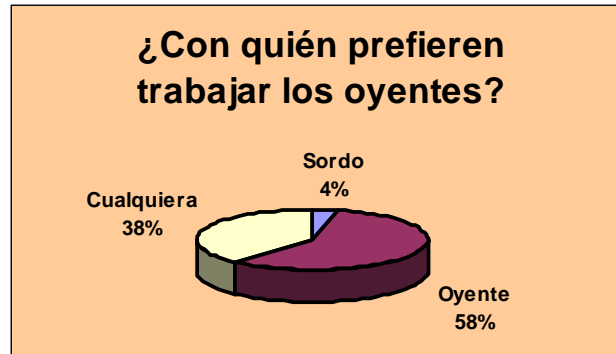
100 % Gestión: Privada



**La realidad del trabajador sordo según la percepción del trabajador oyente**



### ¿Con quién prefieren trabajar los oyentes?

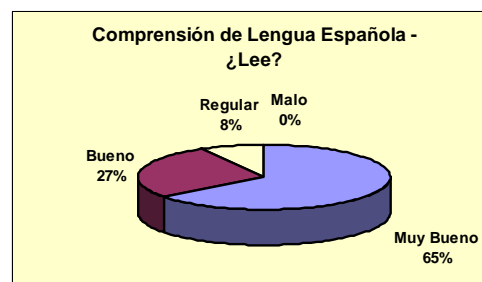
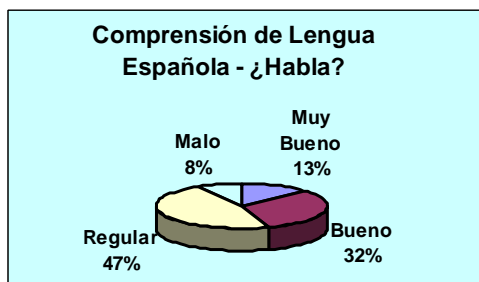


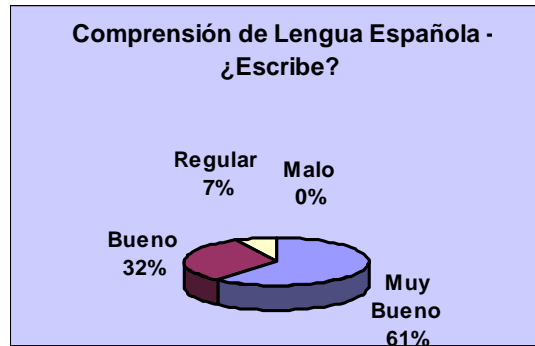
### ¿Puede un sordo realizar todo tipo de trabajos?



**Nota:** el 97 % de respuestas negativas corresponde principalmente a trabajos como Telemarketing, Call Center y Atención al Público.

### ¿Qué habilidades comunicacionales tiene una persona sorda en la percepción de un sujeto oyente?





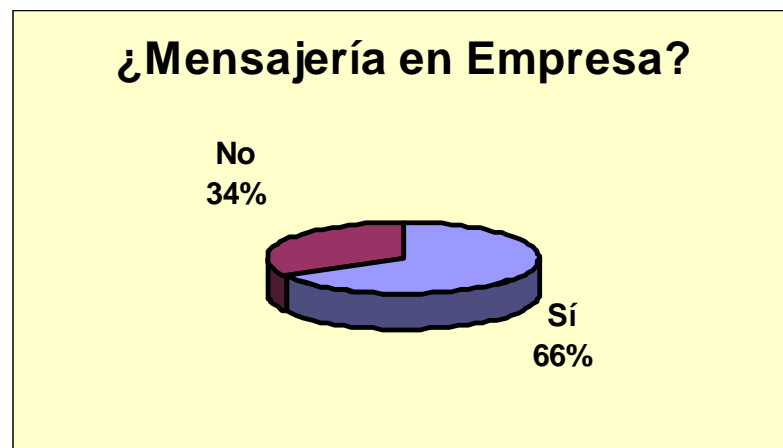
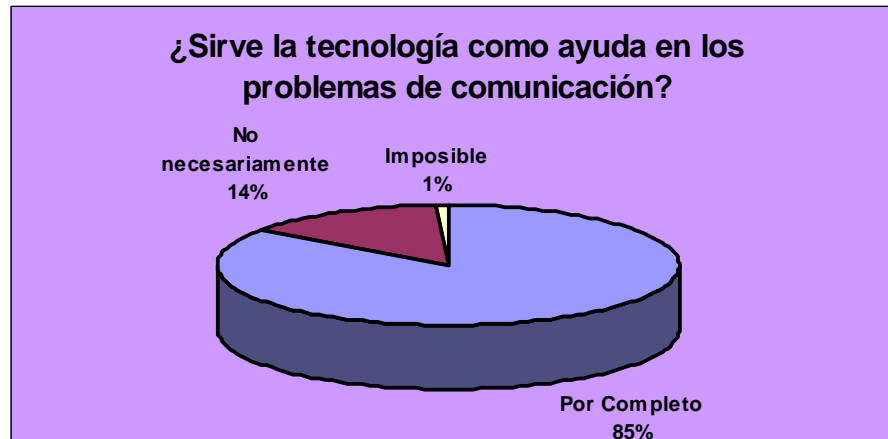
### Percepción de los oyentes respecto de la lectura labial



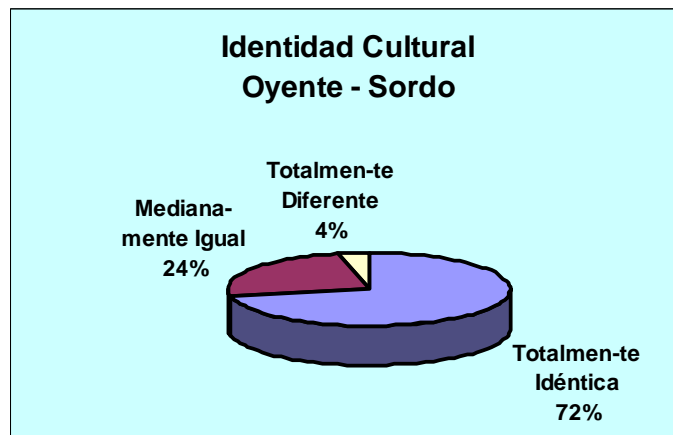
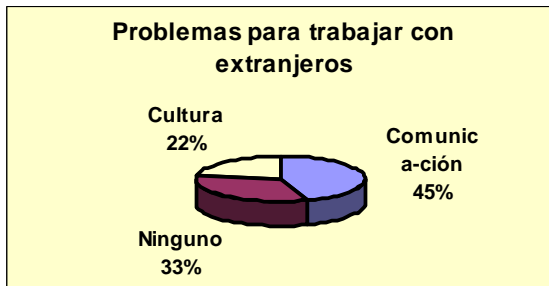
PERCEPCIÓN DE LA CUESTIÓN COMUNICACIONAL



**La tecnología como posible solución al problema de comunicación oyente-sordo**



Paralelo sordo – extranjero



## ANEXO G

**Guty 83:** Hola como les va? Bueno para mí esto se trata de los equipos en el lugar de trabajo. Para poder obtener una alta productividad es importante ke la gente está contenta en el lugar de trabajo. Si felicidad aumenta, aumenta productividad.

**Participante Juez:** OK...entonces ke harías?

**MasterYo:** Hola, pero yo también kerer decir ke en 1 lugar la comunicación es esencial para tener un lugar de trabajo ke funcione.

**Participante Juez:** ¿Cuál es tu propuesta?

**Guty 83:** Las personas trabajan separados pero también juntos. Cada grupo tiene ke trabajar como un equipo y analizar su trabajo, para juntos con los otros grupos mejorar la productividad y alcanzar los objetivos

**MasterYo:** Sí, ok, pero es muy importante ke los trabajadores, al interior de una empresa con directores incluído tengan motivación para trabajar y la comunicación es muy importante.

**Participante Juez:** MasterYo...¿entonces ke harías vos?

**MasterYo:** Para ke la comunicación funciona hay que funcionar dentro la empresa. La información viene rápido y para manejar la nueva empresa, los empleados necesitar saber.

**Guty 83:** Ok Acá es esencial/importante ke los empleados saben que va a pasar, entonces el lugar de trabajo funciona y la gente aumenta la productividad trabajando juntas.

**Participante Juez:** Entonces MasterYo...¿ke es lo primero ke harías?

**MasterYo:** No es bien ke la gente no sepa ke la empresa entra en fusión. Yo me parece ke hay ke comunicar por el camino formal. Todos se enteran.

**Participante Juez:** Y vos Guty 83...¿Qué harías?

**Guty 83:** A mí gustar idea de comunicar...después hago la gente trabajar junta.

**Participante Juez:** Y...¿cómo lo lograrás?

**Guty 83:** Conocimiento unos con otros todos un día afuera de la empresa.

**MasterYo:** A mí gustar pensar en todos se conozcan fuera de la empresa está ok. Podrían ir de fiesta. Todos al campo.

**Participante Juez:** Guty 83...¿vos estás de acuerdo?

**Guty 83:** OK, pero el budget también servir komo objetivo de todos.

**MasterYo:** No entender

**Guty 83:** Fácil, es importante ke los empleados trabajar juntos, entonces hacen mismo trabajo juntos.

**Participante Juez:** Buena idea, los ponés a trabajar a todos juntos con un mismo objetivo.

**MasterYo:** Sí, pero si hay problemas dos empleados hacen igual, la tarea igual. Mi solución es ayudar en el proceso. La actividad acá es armar los puestos de trabajo, describir bien.

**Guty 83:** Ok, para después elegir kien hace mejor. Ese después tener trabajo, otros no.

**MasterYo:** La competencia acá para hacer el trabajo es importante.

**Guty83:** Ok, hay que mirar bien tiene mejor.

**MasterYo:** También puede desarrollar en futuro.

**Guty83:** Mejor si ya trae.

**Master Yo:** Es muy importante menos costo.

**Guty 83:** Ok, pero otro, si haber diferentes gestiones, también es necesario atención a la cultura.

**MasterYo:** Ok Cultura diferente hace ke gente no trabaja bien junta. Yo propone nuevas ideas para cultura nueva.

**Participante Juez:** A ver ¿Cómo es eso?

**MasterYo:** Ok, En varias empresas hay varios tipos y reglas más o menos cada uno hace diferente de otra empresa. Es muy importante hacer para todos igual.

**Guty 83:** A mí gustar todos hacen igual, pero ¿todos tienen mismo salario?...si no, hay ke arreglar.

**MasterYo:** Si salarios nuevos para todos según ke hacen. También obra social y vacaciones igual para todos.

**Guty83:** Pero también gente participar antes para lograr objetivo. Es muy importante ke gente ayudar al cambio en la organización

**Participante Juez:** Y...eso Guty83 ¿cómo sería?

**Guty 83:** Hacer encuesta de satisfacción a todo el mundo. Ellos poder decir ke kerer, ke sienten.

**MasterYo:** No sé y si decir ke no gustar? Fusión ya está

**Guty 83:** OK...si decir ke no gusta...después hablar con la persona para convencer. Así no haber malentendidos.

**MasterYo:** Faltar algo muy importante. Qué pasar con CEO? Él no hacer nada?...Él es muy importante ke participar.

**Guty83:** Él participar en comunicación de fusión. Fin.

**MasterYo:** OK, pero además comprometer a ke personas trabajar juntas, participar y tener tiempo para conocer.

**Guty83:** Ok, el dar ejemplo y formar nuevos salarios. Además trabajar en nueva cultura.

**MasterYo:** Ok, pero y si yo hacer todo eso...mi trabajo quien hacer?

**Guty83:** Hacer todo junto, tu trabajo y dar ideas...es poco tiempo pensar. ☺

Final de la Prueba. Tiempo: 15 minutos

**Guty83** es Sordo

**MasterYo** es extranjero

## 6.II Notas

- <sup>1</sup> Berger y Luckmann Op. Cit.: Pág.: 11
- <sup>2</sup> Berger y Luckmann Op. Cit.: Pág.: 12 y 13
- <sup>3</sup> Mead George Op. Cit.: Pág.: 186
- <sup>4</sup> Berger y Luckmann Op. Cit.: Pág. 37
- <sup>5</sup> Huxley Aldo Op. Cit.: Pág.: 23
- <sup>6</sup> Berger y Luckmann Op. Cit.: Pág.: 96
- <sup>7</sup> Searle John Op. Cit.: Pág.: 21
- <sup>8</sup> Searle, John Op. Cit.: Pág. 39
- <sup>9</sup> Searle, John Op. Cit.: Pág. 59
- <sup>10</sup> Berger y Luckmann Op. Cit.: Pág.: 114,115,116 y 117
- <sup>11</sup> Searle, John Op. Cit.: Pág.: 68
- <sup>12</sup> Searle, John Op. Cit.: Pág.: 109
- <sup>13</sup> Searle, John Op. Cit.: Pág.: 45 y 69
- <sup>14</sup> Searle John, Op. Cit.: Pág.: 88 y 89
- <sup>15</sup> Echeverría Rafael, Op. Cit.: Pág.: 75
- <sup>16</sup> Echeverría Rafael, Op. Cit.: Pág.: 36
- <sup>17</sup> Echeverría Rafael, Op. Cit.: Pág.: 57
- <sup>18</sup> Berger y Luckmann, Op. Cit.: Pág.: 124
- <sup>19</sup> Vallejos, Hipen y otros en Vain y Rosato: Op. Cit.: Pág.: 34
- <sup>20</sup> Skliar, Carlos en Vain y Rosato: Op. Cit.: Pág.: 14
- <sup>21</sup> Vallejos, Kipen y Otros en Vain y Rosato: Op. Cit.: Pág.: 33
- <sup>22</sup> Benedetti, María Luisa en Actualidad Psicológica, Op. Cit.: Pág.: 8
- <sup>23</sup> Silberkasten Marcelo, Op. Cit.: Pág.: 35
- <sup>24</sup> Silberkasten Marcelo, Op. Cit.: Pág.: 35
- <sup>25</sup> Padden & Humpries Op. Cit.: Pág.: 44
- <sup>26</sup> de Lellis, M y otros Op. Cit.: Pág.: 95
- <sup>27</sup> de Lellis, M y otros Op. Cit.: Pág.: 97
- <sup>28</sup> de Lellis, M y otros Op. Cit.: Pág.: 101
- <sup>29</sup> Morales Calatayud Francisco Op. Cit.: Pág.:
- <sup>30</sup> Rodríguez Marín, Jesús Op. Cit.: Pág.: 15
- <sup>31</sup> Morales Calatayud Francisco Op. Cit.: Pág.: 25
- <sup>32</sup> Saforcada Enrique Op. Cit.: Pág.: 90
- <sup>33</sup> Salleras Sanmartí Luis Op. Cit.: Pág.: 14
- <sup>34</sup> de Lellis Op. Cit.: Pág.: 102
- <sup>35</sup> Morales Calatayud Francisco Op. Cit.: Pág.: 28
- <sup>36</sup> de Lellis Martín Op. Cit.: Pág.: 105
- <sup>37</sup> Mead George Op. Cit.: Pág.: 170
- <sup>38</sup> Fraguas N. y Monsalve P. en Lischetti, Mirta, Op. Cit.: Pág. 186
- <sup>39</sup> Todorov Tzvetan Op. Cit.: Pág.: 50
- <sup>40</sup> Todorov Tzvetan Op. Cit.: Pág.: 70
- <sup>41</sup> Todorov Tzvetn Op. Cit.: Pág.: 84
- <sup>42</sup> Siberkasten, Marcelo Op. Cit.: Pág.: 23
- <sup>43</sup> [www.sordos.com.uy/](http://www.sordos.com.uy/) Página visitada el 21/07/2008
- <sup>44</sup> Bedoya, Juan G. en Diario El País del 27/12/2007, nota titulada: “Los sordos se hacen escuchar”
- <sup>45</sup> Sacks, Oliver Op. Cit.: Pág.: 8
- <sup>46</sup> [www.diagnosticomedico.es/descripcion/Cofosis](http://www.diagnosticomedico.es/descripcion/Cofosis) Pág. visitada el 23/06/2008
- <sup>47</sup> [www.sitiodesordos.com.ar](http://www.sitiodesordos.com.ar) Pág. Visitada el 24/06/2008
- <sup>48</sup> Sacks Oliver Op. Cit.: Pág.: 7
- <sup>49</sup> Wrigley, Owen Op. Cit.: Pág.: 14
- <sup>50</sup> Wrigley Owen, Op. Cit.: Pág.: 15
- <sup>51</sup> Lane – Hoffmeister – Bahan Op. Cit.: Pág.: 43
- <sup>52</sup> Colombo, María Elena en Töpf José, Op. Cit.: Pág. 111
- <sup>53</sup> Colombo María Elena en Töpf José, Op. Cit.: Pág. 103
- <sup>54</sup> Halliday M.A.K, Op. Cit.: Pág. 18
- <sup>55</sup> Halliday M.A.K. Op. Cit. Pág. 25

- 
- <sup>56</sup> Se entiende por lengua natural aquella que es adquirida espontáneamente (sin una enseñanza-aprendizaje sistematizado), si se está expuesto a ella el tiempo mínimo necesario durante el período crítico correspondiente.
- <sup>57</sup> Colombo María Elena en Töpf, José Op. Cit.: Pág.: 81
- <sup>58</sup> Wrigely, Owen, Op. Cit.: Pág.: 143
- <sup>59</sup> Federación Nacional de Sordos de Colombia. [www.fenascol.org.co](http://www.fenascol.org.co)
- <sup>60</sup> Qué es LSA
- <sup>61</sup> Federación Nacional de Sordos de Colombia
- <sup>62</sup> Sacks, Oliver Op. Cit.: Pág. 15
- <sup>63</sup> Sacks, Oliver Op. Cit.: Pág.: 15
- <sup>64</sup> [www.cultura-sorda.eu](http://www.cultura-sorda.eu) – Alejandro Oviedo 2007
- <sup>65</sup> Lane – Hoffmeister – Bahan, Op. Cit.: Pág. 62
- <sup>66</sup> Lane – Hoffmeister – Bahan, Op. Cit.: Pág. 44-45
- <sup>67</sup> Lane – Hoffmeister – Bahan, op. Cit.: Pág. 45
- <sup>68</sup> Padden & Humphries, Op. Cit.: Pág.56
- <sup>69</sup> Según este episodio, El Abad de L'Épée después de caminar largo rato y hallándose cansado buscó un lugar para pasar la noche y no pudiendo encontrarlo, paró ante una casa y golpeó la puerta. Nadie respondió. El Abad se percató que la puerta estaba abierta y al ingresar a la casa vio a dos mujeres sentadas cerca del fuego cosiendo. Les habló y como no le respondieron, se sorprendió, luego de lo cual se enteró que eran sordas. Allí descubrió su vocación.
- <sup>70</sup> <http://www.asorvigo.org/> página visitada el 30/05/2008
- <sup>71</sup> Frase utilizada por padres oyentes y maestros de escuelas oralistas argentinas hacia las décadas del 40-50 y 60 según Daniel Bitti (sordo de nacimiento, hijo de padres sordos y padre de dos hijas sordas).
- <sup>72</sup> Liñares Barbeito Op. Cit.: Pág: 5
- <sup>73</sup> Federación Nacional de Sordos de Colombia
- <sup>74</sup> La forma de enseñanza del español en muchas escuelas con modalidad oralista para las personas sordas es a través de una clave de ordenamiento de palabras y no a través de entender el significado de ese ordenamiento, por lo que se considera un método puramente mecánico.
- <sup>75</sup> Federación Nacional de Sordos de Colombia
- <sup>76</sup> Federación nacional de Sordos de Colombia
- <sup>77</sup> Fundamentos del Proyecto de Ley de Oscar Moscariello “Lenguas de Señas y oral reconocidas en la Ciudad. [www.demoprogresista.org.ar/proyectosleymoscar](http://www.demoprogresista.org.ar/proyectosleymoscar)
- <sup>78</sup> Bitti, Marcelo – Bambill, Daniela; *Introducción a la Gramática de la Lengua de Señas Argentina*, ASAM, Buenos Aires, 2004
- <sup>79</sup> <http://buscon.rae.es/draeI/html/cabecera.htm> visitada el 10/06/2008
- <sup>80</sup> <http://es.wikipedia.org> filosofía del lenguaje visitada el 10/06/2008
- <sup>81</sup> <http://www.villasoles.com.ar/> visitada el 10/06/2008
- <sup>82</sup> <http://www.fundacioncnse.org/> visitada el 10/06/2008
- <sup>83</sup> Wrigley, Owen, Op. Cit.: pág 13
- <sup>84</sup> El diccionario de la Real Academia Española define Etnia como: Comunidad humana definida por afinidades raciales, lingüísticas, culturales, etc.
- <sup>85</sup> Wrigley, Owen Op. Cit: pág. 220
- <sup>86</sup> Mead, Op. Cit.: Pág. 184
- <sup>87</sup> Lane – Hoffmeister – Bahan Op. Cit.: Pág. 125
- <sup>88</sup> Lane – Hoffmeister – Bahan Op. Cit.: Pág.: 30
- <sup>89</sup> Lane – Hoffmeister – Bahan Op. Cit.: Pág.: 6
- <sup>90</sup> Berger & Lukhmann, Op. Cit.: Pág. 145
- <sup>91</sup> Wrigley, Owen, Op. Cit.: Pág.: 21
- <sup>92</sup> Wrigley, Owen Pág.: 25
- <sup>93</sup> Wrigley, Owen Op. Cit.: Pág.: 29
- <sup>94</sup> Sacks, Oliver Op. Cit.: Pág.: 17
- <sup>95</sup> Bitti – Bambill Op. Cit.: Pág.: 17
- <sup>96</sup> Hall, Edward Op. Cit.: Pág.: 161
- <sup>97</sup> Hall, Edward Op. Cit.: Pág.: 162
- <sup>98</sup> Padden – Humphries, Op. Cit.: Pág.: 92
- <sup>99</sup> Lane – Hoffmeister –Bahan Op. Cit.: Pág.: 7
- <sup>100</sup> Rosmarin Diana Op. Cit.: Prólogo
- <sup>101</sup> Padden – Humphries Op. Cit.: Pág. 104

- 
- <sup>102</sup> Lane – Hoffmeister – Bahan Op. Cit.: Pág.: 33
- <sup>103</sup> Padden – Humphries Op. Cit.: Pág. 20
- <sup>104</sup> Lane – Hoffmeister – Bahan Op. Cit.: Pág.: 159
- <sup>105</sup> Lane – Hoffmeister – Bahan Op. Cit.: Pág. 71
- <sup>106</sup> Lane – Hoffmeister – Bahan Op. Cit.: Pág. 380
- <sup>107</sup> Lane – Hoffmeister – Bahan Op. Cit.: Pág.: 25
- <sup>108</sup> Samper, Esther en [www.situ.es](http://www.situ.es) Pág. Visitada el 24/03/2008
- <sup>109</sup> Lane – Hoffmeister – Bahan Op. Cit.: Pág.: 24
- <sup>110</sup> <http://www.asamutual.org.ar> página visitada el 30/05/2008
- <sup>111</sup> Wrigley Owen, Op. Cit.: Pág.: 233
- <sup>112</sup> Es muy conocida la discusión generada en Francia por el uso del velo por parte de las niñas musulmanas que asisten a escuelas comunes, como así también el trato especial que requieren ciertos grupos cuya cultura no acepta la transfusión de sangre como medio de recuperación de un enfermo/herido o aún la exigencia por parte de gente perteneciente a culturas con dieta restringida de provisión de comida especial en sus viajes por aviones de líneas privadas.
- <sup>113</sup> [www.cultura-sorda.eu](http://www.cultura-sorda.eu) Página visitada el 25/06/2008
- <sup>114</sup> Novick, Op. Cit., pág. 1
- <sup>115</sup> Otero, 1999
- <sup>116</sup> Abad de Santillán, Op. Cit.
- <sup>117</sup> Decreto 788/91
- <sup>118</sup> Página oficial del INDEC: <http://www.indec.mecon.ar>
- <sup>119</sup> [www.asorvigo.org](http://www.asorvigo.org)
- <sup>120</sup> <http://www.planetavisual.net> página visitada el 30/05/2008
- <sup>121</sup> <http://www.asorvigo.org/> página visitada el 30/05/2008
- <sup>122</sup> Sacks, Oliver OP. Cit.: Pág. 14
- <sup>123</sup> Lane – Hoffmeister – Bahan Op. Cit.: Pág. 59
- <sup>124</sup> Sacks, Oliver Op. Cit.: Pág. 37
- <sup>125</sup> Wrigley Owen, Op. Cit.: Pág. 2
- <sup>126</sup> [www.sordos-axenfeld.com](http://www.sordos-axenfeld.com)
- <sup>127</sup> Sacks, Oliver Op. Cit.: Pág. 12
- <sup>128</sup> Sacks, Oliver Op. Cit.: Pág.: 13
- <sup>129</sup> Sacks, Oliver Op. Cit.: Pág. 18
- <sup>130</sup> Lane – Hoffmeister – Bahan Op. Cit.: Pág. 58,59
- <sup>131</sup> Wrigley Owen, Op. Cit.: Pág.: 42
- <sup>132</sup> Pinel – Itard, Op. Cit.: Pág.82
- <sup>133</sup> Sacks, Oliver Op. Cit.: Pág. 61
- <sup>134</sup> Lane – Hoffmeister – Bahan, Op. Cit.: Pág.: 54, 58 y 59
- <sup>135</sup> Lane – Hoffmeister – Bahan, op. Cit.: Pág. 61
- <sup>136</sup> Sacks, Oliver Op. Cit. Pág. 24
- <sup>137</sup> Chavarría, Op. Cit. Pág.: 4
- <sup>138</sup> <http://www.educoas.org/> página visitada el 30/05/2008
- <sup>139</sup> <http://www.educoas.org> página visitada el 30/05/2008
- <sup>140</sup> <http://www.sitiodesordos.com.ar/> página visitada el 30/05/2008
- <sup>141</sup> <http://wiki.gleducar.org.ar> página visitada el 30/05/2008
- <sup>142</sup> <http://www.asamutual.org.ar> página visitada el 30/05/2008
- <sup>143</sup> <http://www.manosquehablan.com.ar/> página visitada el 30/05/2008
- <sup>144</sup> <http://wiki.gleducar.org.ar/> página visitada el 30/05/2008
- <sup>145</sup> <http://www.sitiodesordos.com.ar/> página visitada el 30/05/2008
- <sup>146</sup> [www.voces.org.ar/](http://www.voces.org.ar/) página visitada el 30/05/2008
- <sup>147</sup> [http://ar.geocities.com/sordosmov\\_mendoza/](http://ar.geocities.com/sordosmov_mendoza/) visitada el 30/05/2008
- <sup>148</sup> Nombre por el que se conoce a la más importante recopilación de normas de conducta contenidas en la religión judía. Su autor, Iosef Karo -el más notable de los Jurisconsultos judíos en los últimos cuatro siglos-, quiso agrupar, en un solo ordenamiento, las reglas a las que el individuo judío debe ajustar sus actos. [www.shuljanaruj.com/que\\_es.asp](http://www.shuljanaruj.com/que_es.asp) Página visitada el 01/07/2008
- <sup>149</sup> La Santa Biblia Op. Cit.: Pág.: 195
- <sup>150</sup> Llambías, Jorge Op. Cit.: Pág.: 187
- <sup>151</sup> Petit Eugene Op. Cit.: Pág.: 142,143 y 144

- <sup>152</sup> Pacto de San José de Costa Rica - con jerarquía constitucional - art. 8 inc 2 a) derecho de la persona de ser asistido gratuitamente por el traductor o intérprete, si no comprende o no habla el idioma del juzgado o tribunal. Constitución Nacional Pág.
- <sup>153</sup> Código Civil de la República Argentina Pág. 24
- <sup>154</sup> Discapacidades Ley 22.431 y Dto. Reglamentario Op. Cit.: Pág. 57
- <sup>155</sup> Burad, Viviana en El Cisne, Op. Cit.: Pág.: 8
- <sup>156</sup> Hewitt, Gordon “Estrategia de empresa y recursos humanos: Nuevas mentalidades para nuevos roles”, en “El Futuro de la Dirección de Recursos Humanos” Op. Cit.: pág.: 50
- <sup>157</sup> Bouchikhi Hamid Y Kimberly John, “Todo cambia en el puesto de trabajo *customizado*” en Máster en Gestión de Personas, Op. Cit.: Pág.: 113
- <sup>158</sup> Hopenhayn, Martín Op. Cit.: Pág.: 105
- <sup>159</sup> Filippi, Graciela Op. Cit.: Pág.: 34
- <sup>160</sup> Kimberly, John y Craig, Elizabeth, “El Trabajo como Experiencia Vital” en Máster en Gestión de personas, Op. Cit.: Pág.: 120
- <sup>161</sup> Belly Pablo, Op. Cit.: Pág.: 2
- <sup>162</sup> Bouchikhi Hamid y Kimberly John, “*Todo cambia en el puesto de trabajo customizado*” en Máster en Gestión de Personas, Op. Cit.: Pág.: 113
- <sup>163</sup> Belly, Pablo Op. Cit.: Pág.: 74
- <sup>164</sup> Belly, Pablo, Op. Cit.: Pág.: 28
- <sup>165</sup> Bouchikhi Hamid y Kimberly John, “Todo cambia en el puesto de trabajo customizado” en Máster en Gestión de Personas”, Op. Cit.: Pág.: 114
- <sup>166</sup> Dessors, Dominique, Op. Cit.: Pág.: 40
- <sup>167</sup> Krieger, Mario Op. Cit.: Pág.: 237
- <sup>168</sup> Minolli, Cristina, “Empresas Resilientes”, Revista Tems de Management, Volumen III, Marzo de 2005
- <sup>169</sup> Palací Descals, Francisco José Op. Cit.: Pág.: 248-249
- <sup>170</sup> <http://www.infobaeprofesional.com> “La nueva Era de la Revolución Intelectual” Página visitada el 05/09/2005
- <sup>171</sup> Hamel Gary y Prahalad C.K., Op. Cit.: Pág.: 294
- <sup>172</sup> Fernández López, Javier, Op. Cit.: Pág.: 27, 28 y 29
- <sup>173</sup> [www.aulaintercultural.org/article.php](http://www.aulaintercultural.org/article.php), Aparicio Gómez, Rosa, *¿Qué es eso que llamamos integración?*, Revista Tiempos de Paz Nro. 76, Primavera de 2005. Página visitada el 08/11/2008
- <sup>174</sup> Giddens, Anthony Op. Cit.: Pág.: 32
- <sup>175</sup> Giddens Anthony, Op. Cit.: Pág.: 199
- <sup>176</sup> Giddens Anthony, Op. Cit.: pág.: 150
- <sup>177</sup> Apreda, Rodolfo, Op. Cit.: Pág.: 1
- <sup>178</sup> Apreda, Rodolfo Op. Cit.: Pág.: 2 a 25
- <sup>179</sup> Giddens Anthony, Op. Cit.: Pág.: 175
- <sup>180</sup> Grove, Andrew, Op. Cit.: Pág.: 25
- <sup>181</sup> Sibilia, Paula, Op. Cit.: Pág.: 38
- <sup>182</sup> Robbins, Stephen, op. Cit.: Pág.: 292
- <sup>183</sup> <http://www.livinginternet.com/e/ei.htm> , Crocker David, *Email History*, Página visitada el 10/11/2008
- <sup>184</sup> <http://www.infobae.com/notas>, Infobae.com, Proponen un viernes sin correo electrónico, Página visitada el 10/09/2007
- <sup>185</sup> <http://www.clarin.com/diario/Clarín.com> Elustondo Georgina “El e-mail tiene una cara oculta: los malentendidos en la comunicación”, Página visitada el 14/07/2008
- <sup>186</sup> Robbins, Stephen, Op. Cit.: Pág.: 293
- <sup>187</sup> [http://www.microsoft.com/spain/empresas/intenet/intranet\\_espa%](http://www.microsoft.com/spain/empresas/intenet/intranet_espa%) Microsoft “ La Intranet debe llegar a la pequeña y mediana empresa”, Página visitada el 10/11/2008
- <sup>188</sup> Diario El Cronista Comercial - IT Business – “La vida sin el Ipod” 23/09/2008
- <sup>189</sup> <http://www.lanacion.com.ar> “Los blogs llegan a la empresa” Página visitada el 18/12/2005
- <sup>190</sup> <http://www.infobae.com/notas> “Los jóvenes se comunican casi siempre por SMS” Página visitada el 16/07/2008
- <sup>191</sup> <http://letraslibres.com> Chiappe, Doménico “SMS, 19º LGJ (O mensajes de texto, un nuevo lenguaje” Página visitada el 11/11/2008
- <sup>192</sup> <http://www.infobae.com/notas> “Los jóvenes se comunican casi siempre por SMS” Página visitada el 16/07/2008
- <sup>193</sup> Diario El Cronista Comercial – IT Business – “La vida sin el Ipod”, 23/09/2008

- 
- <sup>194</sup> <http://management.infobaeprofesional.com> “En al era digital, el teletrabajo avanza a paso lento en las empresas argentinas” Página visitada el 10/11/2008
- <sup>195</sup> Goffman, Irving Op. Cit.: Pág. 13
- <sup>196</sup> Goffman, Irving Op. Cit.: Pág.: 122
- <sup>197</sup> <http://www.elcato.org> Palmer Tom: “Globalización y Cultura: Homogeneidad, diversidad, identidad, libertad” Página visitada el 13/11/2008
- <sup>198</sup> <http://www.btnewsonline.com> “El dividendo de la diversidad: mesa redonda presidida por BT y CNBC” Página visitada el 13/11/2008
- <sup>199</sup> de Anca – Vázquez Vega, Op. Cit.: Página XI
- <sup>200</sup> de Anca – Vázquez Vega, Op. Cit.: Página 5
- <sup>201</sup> de Anca – Vázquez Vega, Op Cit.: Pág. XIV y XV
- <sup>202</sup> Entendiéndose por mensajería instantánea las modernas herramientas de comunicación provistas por la tecnología como el ICQ, el MSN Messenger, el Windows Pop Up, etcétera.
- <sup>203</sup> La Prueba de Turing, en su aspecto más genérico y aceptado, se basa en que un Juez humano entable una conversación con un ser humano y una máquina (a la vez) e intente establecer cuál es la máquina. Se considera que una máquina podrá superar la Prueba de Turing cuando sea capaz de comportarse tal como un humano y el juez no pueda discernir entre sus interlocutores.

---

## UCEMA INVESTIGACIÓN

### GESTIÓN POR COMPETENCIAS

#### CORE COMPETENCES

Confeccione una lista por orden de importancia indicando cuáles son a su criterio las Core Competences que son necesarias para los Recursos Humanos que deseen trabajar en las empresas del Siglo XXI.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

#### **Sus datos personales:**

Profesión: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Género: \_\_\_\_\_

#### **Datos de la Empresa donde trabaja actualmente:**

Rubro: \_\_\_\_\_

Cantidad aproximada de empleados locales: \_\_\_\_\_

**Facturación anual aproximada:** \_\_\_\_\_

**Gestión: (Pública o Privada)** \_\_\_\_\_

---

## ENCUESTA SOBRE SORDOS

Preguntas:

- 1) Si tuviera que definir a una persona sorda utilizando una de las siguientes palabras, ¿cuál elegiría?
  - a) Discapacitado
  - b) Normal
  - c) Minoría Lingüística
  - d) Inmaduro
  
- 2) Integrar una persona sorda en el contexto laboral de su empresa sería:
  - a) Muy problemático
  - b) Poco problemático
  - c) Nada problemático
  
- 3) ¿Cree ustedes que existen problemas de comunicación en la interacción con una persona sorda?
  - a) Absolutamente.
  - b) No necesariamente.
  - c) No, para nada.
  
- 4) ¿Cree usted que la tecnología puede contribuir a la comunicación sordo oyente?
  - a) Por completo
  - b) No necesariamente
  - c) Imposible
  
- 5) ¿Considera usted a las personas sordas argentinas culturalmente idénticas a usted?
  - a) Totalmente
  - b) Medianamente igual
  - c) Totalmente desigual o culturalmente diferente
  
- 6) ¿Qué nivel de comprensión del lenguaje español cree usted que tiene un sordo argentino?

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Habla				
Lee				
Escribe				

- 
- 7) ¿Cree usted que hay algún tipo de trabajo que una persona sorda no puede realizar en su empresa?
- a) Si:  
    ¿Cual?
  - b) No
- 8) En igualdad de condiciones académicas, profesionales y experienciales entre un sordo y un oyente, tiene usted alguna preferencia para trabajar con una persona?
- a) Sorda
  - b) Oyente
  - c) Cualquiera de las anteriores
- 9) ¿Qué problema cree usted que podría surgir al trabajar con
- a) Sordos
  
  
  - b) Extranjeros
- 10) En los últimos 5 años, ¿cuántos extranjeros hubo trabajando en su empresa?
- a) Ninguno
  - b) Algunos
  - c) Muchos
- ¿Por cuánto tiempo?
- a) Menos de tres meses
  - b) Tres a seis meses
  - c) Seis meses a un año
  - d) Más de un año
- 11) ¿ Los extranjeros que trabajaron en su empresa hablaban inglés?

- 
- a) Sí
  - b) No

12) ¿Qué significado le asigna a la expresión “diálogo de sordos”?

13) ¿Considera Ud. que la lectura labial brinda información completa, segura y exacta?

- a) Sí
- b) No

14) ¿Cree Ud. que todas las personas sordas saben leer satisfactoriamente los labios?

- a) Sí
- b) No

15) ¿Qué nivel de adquisición de la lengua española piensa usted que tiene un sordo que ha terminado el secundario?

- a) Excelente
- b) Muy Bueno
- c) Bueno
- d) Regular

16) ¿Tiene e-mail en su empresa?

- a) Sí
- b) No

17) ¿Hay mensajería instantánea en su empresa? (messenger-icq-mirc- win pop up)

- a) Sí
- b) No

18) De la siguiente lista, ¿Cuál cree que es el problema principal que tiene usted en su trabajo? **Elija sólo uno.**

- 
- a) Falta de reconocimiento
  - b) Mal clima laboral
  - c) Fallas en la comunicación
  - d) Trabajo estresante
  - e) Falta de desafíos/desarrollo/crecimiento
  - f) Exceso de competitividad

19) ¿Hay sordos trabajando en su empresa actualmente?

- a) Sí
- b) No

20) En caso de responder sí a la pregunta nro. 19 ¿Qué tipo de trabajo hacen?

---

---

---

---

---

**Sus datos personales:**

- Nivel de Estudios Terminados:
- a) Primarios
  - b) Secundarios
  - c) Universitarios
  - d) Postgrado

Si contesta c) ó d) : Profesión: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Género: F  
M

**Datos de la empresa donde trabaja actualmente:**

Rubro de la empresa: \_\_\_\_\_

Cantidad aproximada de empleados locales: \_\_\_\_\_

Cargo ocupado: \_\_\_\_\_

Facturación anual aprox.: \_\_\_\_\_

Gestión:

- a) Pública

---

b) Privada