



DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM CIÊNCIAS ECONÓMICAS E
EMPRESARIAIS

SILÊNCIO/VOZ NAS ORGANIZAÇÕES E SEGURANÇA
PSICOLÓGICA

Daniel Costa Pacheco

UNIVERSIDADE DOS AÇORES
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA E GESTÃO

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM CIÊNCIAS ECONÓMICAS E
EMPRESARIAIS

SILÊNCIO/VOZ NAS ORGANIZAÇÕES E SEGURANÇA
PSICOLÓGICA

Daniel Costa Pacheco

Orientadora: Professora Doutora Ana Isabel Damião de Serpa Arruda
Moniz

Coorientadora: Professora Doutora Suzana Nunes Caldeira

Ponta Delgada, setembro de 2015

Dedicatória

Aos pilares da minha vida...

Os meus queridos pais, Roberto e Ermelinda.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, quero expressar o meu mais profundo apreço às minhas orientadoras, Ana Isabel Damião de Serpa Arruda Moniz e Suzana Nunes Caldeira, pela incansável dedicação, rigor, sabedoria, profissionalismo, procura pela excelência e amizade, apoiando-me sempre nos momentos de maior aflição. Agradeço também pela humildade e por me terem ajudado a crescer pessoalmente durante todo este percurso que se avizinhava árduo.

Em segundo lugar, agradeço à Presidência do Governo Regional dos Açores pela atribuição de uma bolsa de estudos, visando a realização do mestrado em questão (Resolução do Conselho do Governo n.º 101/2013 de 8 de outubro de 2013).

Em terceiro lugar, manifesto o meu agradecimento à administração e aos colaboradores da SATA, por terem contribuído para o sucesso da presente dissertação.

Por último, mas não menos importante, agradeço aos meus pais e irmãos por serem o meu porto de abrigo.

RESUMO

No mundo empresarial, os colaboradores podem contribuir com a apresentação de informações, ideias, preocupações, opiniões e propostas, às suas chefias, relativamente (1) ao modo como o trabalho poderá ser executado, (2) ao que deve/ não deve ser feito, (3) a como uma determinada decisão pode ser posta em prática, e (4) a como uma determinada política deve ser formada e executada (Rego, 2013). Todavia, devido a um diverso conjunto de condicionantes, muitas vezes os colaboradores optam por ficar em silêncio. Uma dessas condicionantes é a segurança psicológica, a qual é aqui tomada como correspondendo às percepções dos colaboradores relativamente às consequências de assumirem riscos interpessoais no local de trabalho (Edmondson, 2014).

Assim, com este estudo, pretendeu-se, numa primeira fase, fazer uma abordagem aos temas do silêncio, da voz, da segurança física e da segurança psicológica, visando encontrar, numa vertente teórica, ligações entre o silêncio do colaborador e a segurança psicológica. A segunda fase teve como objetivo fazer uma abordagem empírica num dos maiores grupos do tecido empresarial açoriano, com o intuito de se estabelecer ligações entre os diversos tipos de silêncio que podem ser acionados pelo colaborador e a segurança psicológica.

Os resultados da pesquisa sugerem: i) a existência de uma ligação entre os silêncios defensivo, por timidez, relacional, aquiescente e malicioso com a segurança psicológica; ii) a existência de uma relação entre variáveis sociodemográficas (sexo, idade, escolaridade e antiguidade), os tipos de silêncio em questão e a segurança psicológica.

Palavras-chave: silêncio do colaborador, voz organizacional, comportamento extra-papel, segurança psicológica.

ABSTRACT

In the business world, employees can contribute with information, ideas, concerns, opinions and proposals to their managers in respect of: (1) the way work could be performed, (2) what should / should not be done in the workplace, (3) how a particular decision can be implemented, and (4) how an organizational policy should be formed and executed (Rego, 2013). However, due to a diverse set of factors, employees often choose to remain silent in the workplace. One of these factors is psychological safety, which describes employees' perceptions about the consequences of taking interpersonal risks in the workplace (Edmondson, 2014).

Firstly, in the present dissertation, an approach to employee silence, employee voice, physical safety and psychological safety constructs was made, with the aim of finding theoretical links between employee silence and psychological safety. Secondly, a study was conducted in one of the largest Azorean companies, in order to establish a connection between the five types of employee silence (defensive, diffident, relational, acquiescent and diffident silences) and psychological safety.

The results of the study suggest: i) the existence of links between the five types of employee silence and psychological safety; ii) the existence of connections between sociodemographic variables (gender, age, education and seniority), the five types of silence studied and psychological safety.

Keywords: employee silence, organizational voice, extra-role behavior, psychological safety

ÍNDICE

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO	14
1.1. Propósitos do Trabalho	17
1.2. Estrutura da Investigação	17
CAPÍTULO II - REVISÃO DA LITERATURA	19
1- SILÊNCIO DO COLABORADOR	19
1.1. Silêncio em resposta ao quê?	19
1.2. Alvo(s) do silêncio do colaborador	20
1.3. Comunicação	20
1.4. A temporalidade do silêncio	21
1.5. Canais de comunicação formais e informais	22
1.6. Tipos de omissão de informação	22
1.7. O estudo do silêncio na perspetiva de diversas áreas do saber e na vertente organizacional	23
1.7.1. O silêncio na perspetiva de diversas áreas do saber	23
1.7.2. Revisão história da literatura sobre o silêncio do colaborador	24
1.8. Os vários tipos de silêncio que podem ser acionados pelo colaborador	30
1.8.1. Silêncio defensivo	31
1.8.2. Silêncio por timidez	34
1.8.3. Silêncio pró-social / Silêncio relacional	36
1.8.4. Silêncio aquiescente	36
1.8.5. Silêncio malicioso	37
1.8.6. Aprendizagem do silêncio	38
1.9. O desenvolvimento do clima de silêncio organizacional	39
1.9.1. Medo dos líderes em receber <i>feedback</i> negativo	41
1.9.2. Crenças implícitas dos líderes	41
1.9.3. Clima organizacional e o desenvolvimento de processos construção de sentido coletivo através da interação e comunicação	42
1.9.4. Esquema-síntese da origem do clima de silêncio	43
1.10. Implicações do silêncio organizacional	45
1.10.1. Omitir um <i>input</i> pode ser nefasto	46
1.10.2. Resultados para a organização	47
1.10.3. Resultados para os colaboradores	47
1.10.4. Esquema-síntese dos resultados do silêncio para a organização e para o colaborador	48
2. VOZ DO COLABORADOR	51
2.1. Revisão histórica da literatura da voz do colaborador	51
2.2. Os vários tipos de voz que podem ser acionados pelo colaborador	55
2.2.1. Voz defensiva	55
2.2.2. Voz pró-social / relacional	56
2.2.3. Voz aquiescente	57
2.2.4. Voz maliciosa	58
2.3. O papel do líder na voz: soluções para aumentar o acionamento da voz do colaborador	59
2.3.1. A influência do líder nas oportunidades de voz latentes	60
2.3.2. A influência dos líderes na instrumentalidade da voz	62
2.3.3. A influência do líder na perceção dos riscos e custos associados ao silêncio	63
2.3.4. Exemplos de práticas de gestão com ligações à voz	64

2.4. Implicações da voz organizacional	64
2.4.1. Resultados para a organização	65
2.4.2. Resultados para o colaborador	66
3. OUTRAS CONDICIONANTES DA ADOÇÃO DO SILÊNCIO OU DA VOZ PELO COLABORADOR	66
3.1. Existência de uma oportunidade de voz latente e a instrumentalidade da voz....	66
3.2. Processos inconscientes e emoções.....	67
3.3. Outros motivos relacionados com o Eu.....	69
3.4. Forças motivadoras e forças inibidoras	70
3.5. Síntese das condicionantes da adoção do silêncio e voz pelo colaborador	71
4. CRÍTICA À LITERATURA DO SILÊNCIO E VOZ DO COLABORADOR	73
4.1. Futuras oportunidades de investigação.....	75
5. A LITERATURA SOBRE SEGURANÇA FÍSICA.....	76
5.1. Fatores que levam à ocorrência de acidentes.....	79
5.2. Clima de segurança física	80
5.2.1. Fatores inerentes ao clima de segurança física.....	81
5.3. Consequências da ocorrência de acidentes para a organização	83
6. LITERATURA SOBRE SEGURANÇA PSICOLÓGICA	84
6.1. O clima de segurança psicológica	86
6.2. Contextualização dos estudos sobre segurança psicológica	86
6.3. Segurança psicológica e confiança interpessoal	87
6.4. Segurança psicológica a três níveis de análise.....	89
6.4.1. Segurança psicológica ao nível individual.....	89
6.4.2. Literatura sobre segurança psicológica ao nível organizacional.....	93
6.4.3. Literatura sobre segurança psicológica ao nível do grupo.....	97
6.5. Limitações associadas à segurança psicológica	108
6.6. Análise crítica à literatura sobre segurança psicológica.....	108
6.7. Orientações para futuras investigações	110
6.8. Implicações para a prática	113
.....	114
CAPÍTULO III – MODELO DE ESTUDO E HIPÓTESES A TESTAR	115
CAPÍTULO IV - METODOLOGIA E ANÁLISE DE DADOS.....	119
1. Contexto empresarial.....	119
2. Instrumento de recolha de dados	120
3. Procedimento	122
4. Caracterização da Amostra.....	124
5. Análise da consistência interna das escalas do questionário online.....	128
5.1. Índice sintético de silêncio do colaborador.....	128
5.2. Índice sintético de segurança psicológica.....	130
6. Análise e discussão dos resultados.....	131
6.1. Análise da hipótese H_{01} : a segurança psicológica não está relacionada com o silêncio do colaborador.....	131
6.2. Variáveis sociodemográficas, tipos de silêncio e segurança psicológica.....	134
6.3. Análise da hipótese H_{02} : os diferentes tipos de silêncio do colaborador não variam em função das variáveis sociodemográficas	136
6.4. Análise da hipótese H_{03} : a segurança psicológica não varia em função das variáveis sociodemográficas.	138
CAPÍTULO V – CONCLUSÕES E IMPLICAÇÕES.....	141
7.1. Limitações do estudo.....	142
7.2. Pistas de investigação futura.....	144

ANEXOS.....	145
Anexo 1. Grupo SATA.....	145
Anexo 2. Estrutura do Questionário.....	146
Anexo 3. Análise descritiva.....	151
Anexo 4 – Análise das hipóteses	161
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	179

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Conceitos chave no estudo do silêncio do colaborador.....	28
Tabela 2. Tipos de silêncio do colaborador.....	31
Tabela 3. Constructos-chave no estudo do silêncio do colaborador.....	53
Tabela 4. Tipos de voz do colaborador.....	55
Tabela 5. Variáveis que podem motivar/inibir a voz.....	71
Tabela 6. Antecedentes e resultados da voz/silêncio do colaborador.....	75
Tabela 7. Resumo de possíveis estudos e as implicações para a prática.....	114
Tabela 8. Componentes do questionário utilizado.....	121
Tabela 9. Índice sintético de silêncio do colaborador.....	128
Tabela 10. Índice sintético de segurança psicológica.....	130
Tabela 11. Correlações entre a segurança psicológica e os 5 tipos de silêncio	132
Tabela 12. Distribuição das categorias da antiguidade na amostra.....	134
Tabela 13. Distribuição das categorias da idade na amostra.....	135
Tabela 14. Distribuição das categorias da escolaridade na amostra.....	135
Tabela 15. Distribuição do género na amostra.....	135
Tabela 16. Análise dos tipos de silêncio.....	161
Tabela 17. Variável segurança psicológica.....	161
Tabela 18. Segurança Psicológica (Teste de Normalidade).....	161
Tabela 19. Antiguidade (Teste de Normalidade).....	162
Tabela 20. Antiguidade (Teste de Kruskal-Wallis).....	163
Tabela 21. Antiguidade (Teste de Kruskal-Wallis).....	164
Tabela 22. Idade (Teste de Normalidade).....	164
Tabela 23. Idade (Teste de Kruskal-Wallis).....	165
Tabela 24. Idade (Teste de Kruskal-Wallis).....	166
Tabela 25. Escolaridade (Teste de normalidade).....	166
Tabela 26. Escolaridade (Teste de Kruskal-Wallis).....	167
Tabela 27. Escolaridade (Teste de Kruskal-Wallis).....	167
Tabela 28. Sexo (Teste de Normalidade).....	168
Tabela 29. Sexo (Teste de Mann-Whitney).....	168
Tabela 30. Sexo (Teste de Mann-Whitney).....	169
Tabela 31. Silêncio e Antiguidade (Teste de Kruskal-Wallis).....	169
Tabela 32. Silêncio e Idade (Teste de Kruskal-Wallis).....	170
Tabela 33. Silêncio e Escolaridade (Teste de Kruskal-Wallis).....	171
Tabela 34. Silêncio e Sexo (Teste de Mann-Whitney).....	172
Tabela 35. Segurança Psicológica e Antiguidade (Teste de Kruskal-Wallis).....	174
Tabela 36. Segurança Psicológica e Idade (Teste de Kruskal-Wallis).....	174
Tabela 37. Segurança Psicológica e Escolaridade (Teste de Kruskal-Wallis).....	175
Tabela 38. Segurança Psicológica e Género (Teste de Mann-Whitney).....	176
Tabela 39. Características sociodemográficas dos clusters de colaboradores.....	177
Tabela 40. Método Backward.....	177
Tabela 41. Método Backward.....	178

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estrutura do trabalho.....	18
Figura 2. Cronograma dos constructos com mais impacto no estudo do silêncio organizacional.....	29
Figura 3. Tipos de silêncio defensivo.....	32
Figura 4. Dinâmicas do silêncio organizacional.....	40
Figura 5. Efeitos do silêncio organizacional nas organizações.....	50
Figura 6. Cronograma os constructos que mais impacto tiveram no estudo da voz organizacional.....	51
Figura nº 7. Relações entre as emoções, o silêncio e a denúncia.....	67
Figura 8. Antecedentes e resultados da voz/silêncio do colaborador.....	72
Figura 9. Fatores que levam à ocorrência de acidentes pelos colaboradores.....	79
Figura 10. Relações da segurança psicológica ao nível individual.....	92
Figura 11. Investigação das relações da segurança psicológica ao nível organizacional.....	96
Figura 12. Investigação das relações da segurança psicológica ao nível do grupo.....	106
Figura 13. Modelo Base.....	118
Figura 14. População do estudo: colaboradores da Sata Air Açores e Sata Internacional.....	124
Figura 15. População do estudo: colaboradores da Sata Aeródromos.....	125
Figura 16. Sexo dos inquiridos.....	125
Figura 17. Idade dos respondentes.....	126
Figura 18. Nível de escolaridade.....	126
Figura 19. Antiguidade.....	127
Figura 20. Frequência com que os colaboradores se mantiveram em silêncio (intencionalmente) no local de trabalho, em vez de comunicar ideias, sugestões, preocupações, questões e problemas relativos ao seu trabalho.....	127
Figura 21. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho porque as chefias são fechadas à partilha de pontos de vista, opiniões e/ou ideias”.....	151
Figura 22. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho devido às más práticas de gestão dos líderes”.....	151
Figura 23. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho devido a experiências negativas que sofri por ter comunicado algo”.....	151
Figura 24. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho por ter medo de sofrer represálias”.....	152
Figura 25. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho de modo a proteger-me de danos”.....	152
Figura 26. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho por não querer parecer ser incompetente”.....	152
Figura 27. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho de modo a evitar embaraçar-me”.....	153
Figura 28. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho por estar inseguro relativamente ao que dizer”.....	153
Figura 29. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho porque fico à espera que sejam outros colaboradores a comunicar algo”.....	153
Figura 30. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho de modo a proteger a minha imagem ou reputação”.....	154
Figura 31. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho de modo a proteger a minha relação com os outros indivíduos”.....	154

Figura 32. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho de modo a evitar ferir os sentimentos de alguém”.....	154
Figura 33. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho de modo a proteger alguém de danos”.	155
Figura 34. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho porque não quero ser visto como causador de problemas”.	155
Figura 35. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho de modo a evitar conflito”.	155
Figura 36. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho por acreditar que o meu esforço para comunicar algo será irrelevante”.....	156
Figura 37. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho porque a minha opinião de pouco servirá”.	156
Figura 38. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho com a intenção de prejudicar a minha organização”.....	156
Figura 39. “Eu permaneço em silêncio no local de trabalho com a intenção de prejudicar outro indivíduo”.	157
Figura 40. “Se eu cometer um erro, mesmo que honesto, o meu chefe/superior direto apontar-me-á o dedo acusador”.....	157
Figura 41. “O meu chefe/superior direto está aberto à discussão de problemas e de assuntos complicados relacionados com o trabalho”.....	157
Figura 42. “Inibo-me de colocar questões ao meu chefe/superior direto”.....	158
Figura 43. “O meu chefe/superior direto rejeita os outros por estes serem diferentes”.	158
Figura 44. “Sinto-me seguro com o meu chefe/superior direto, mesmo quando corro riscos relacionados com o meu trabalho”.....	158
Figura 45. “É difícil pedir ajuda ao meu chefe/superior direto”.	159
Figura 46. “O meu chefe/superior direto iria deliberadamente agir de modo a prejudicar os meus esforços”.....	159
Figura 47. “O meu chefe/superior direto valoriza e utiliza os meus talentos e competências”.....	159
Figura 48. “O meu chefe/superior direto encoraja-me a fazer e a aprender coisas que não fazia antes”.....	160
Figura 49. “Sinto a liberdade para comunicar ao meu chefe/superior direto que fracassei”.	160
Figura 50. “Quando cometo um erro ou falha, o meu chefe/supervisor direto transmite a mensagem a outras pessoas, para que o mesmo erro ou falha não voltem a ser cometidos”.	160

LISTA DE ABREVIATURAS

CCO - Comportamentos de cidadania organizacional

CoPs - Comunidades de prática

I&D - Investigação e desenvolvimento

IVTS - Teorias implícitas de voz

SATA - *Serviço Açoriano de Transportes Aéreos*

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

A presente dissertação tem como intuito estudar o silêncio do colaborador, sendo este um subconjunto de um diverso leque de comportamentos que envolvem a decisão do colaborador em comunicar (comportamento expressivo) ou em não comunicar (comportamento supressivo), por exemplo, a promoção de assuntos importantes, a denúncia e o desacordo com as decisões organizacionais (Tangirala & Ramanujam, 2008). Mais concretamente, independentemente do nível hierárquico e das funções, os colaboradores, diariamente e durante o decurso do seu trabalho, presenciam problemas e têm muitas vezes algo a dizer; porém existem condicionantes que fazem com que aqueles escolham o silêncio em detrimento da voz (Detert & Edmondson, 2011; Morrison, 2014; Bagheri, Zarei & Aeen, 2012). Em particular, teoricamente, os membros de uma organização podem contribuir com informações, ideias, opiniões e propostas, relativamente (1) ao modo como o trabalho poderá ser executado, (2) ao que deve/ não deve ser feito, (3) a como uma determinada decisão pode ser posta em prática, (4) a como uma determinada política deve ser formada e executada (Rego, 2013). Além disso, também podem fazer questões, comunicar dúvidas, pedir ajuda, propor mudança, e contribuir para a discussão de um determinado assunto, sendo tudo isto muito importante para melhorar a qualidade das decisões e contribuir para a aprendizagem organizacional (Vogel & Bruch, 2012, citados por Rego, 2013). Todavia, devido a um diverso conjunto de fatores, todo este potencial é, muitas vezes, inibido, contribuindo para a “*estupidez organizacional*” (Alvesson & Spicer, 2012, citados por Rego, 2013, p. 390).

Os investigadores têm definido o silêncio do colaborador como sendo um constructo multifacetado (Van Dyne, Ang & Botero, 2003), ou seja pode incluir diversos tópicos, ser exercido por diversos atores, ser dirigido a diversos destinatários, assumir diversos

tipos de comunicação, ter diferentes canais de comunicação e abranger diversos tipos de omissão de informação. Sendo um constructo tão amplo, adota-se a definição mais commumente divulgada na literatura, a qual aborda o silêncio como sendo caracterizado pela omissão de sugestões, preocupações e questões, resultante de uma decisão consciente do colaborador (Morrison & Milliken, 2000; Tangirala & Ramanujam, 2008; Pinder & Harlos, 2001; Van Dyne, Ang & Botero, 2003). Assim, o silêncio do colaborador estudado na presente dissertação não descreverá as falhas não intencionais da comunicação, que podem resultar do facto de não se ter nada a dizer (Van Dyne et al., 2003). Centrar-se-á na comunicação face-a-face com o supervisor direto e será restrito aos silêncios informal, ascendente e interno, em particular, os silêncios aquiescente, defensivo, relacional, por timidez e malicioso.

São vários os artigos onde se encontra a ideia de que o silêncio e a voz organizacionais são constructos distintos, não sendo, simplesmente, opostos um ao outro (Morrison & Milliken, 2000; Van Dyne et al., 2003; Morrison, 2014). Tal prender-se-á com o facto do silêncio do colaborador ser um fenómeno muito mais complexo e amplo do que a mera oposição à voz, sendo resultante de motivos específicos. Inclusive, Pinder e Harlos (2001) sugerem que o silêncio pode ser uma forma de comunicação ao ser ativo, intencional, consciente e com um propósito.

Assim, apesar deste trabalho incidir sobre o silêncio do colaborador, entende-se que a abordagem à voz constitui uma mais-valia para a compreensão daquele. Tal como Brinsfield (2009) refere "*tentar explicar o silêncio sem a voz, é como tentar explicar a escuridão sem a luz*" (p.68). Ademais, esta ligação entre os dois constructos pode ser corroborada através dos estudos de Tangirala e Ramanujam (2008), Kish-Gephart, Detert, Treviño e Edmondson (2009) e de Detert, Burris, Harrison e Martin (2013), os quais dizem que tanto o silêncio como a voz raramente são absolutos, ou seja, ambos

podem coexistir: o colaborador pode optar por omitir determinadas questões (por exemplo, sugestões para melhorar o fluxo de trabalho) e comunicar outras (atividades ilegais no trabalho), como também pode omitir informação a algumas pessoas (líderes) e revelá-la a outras (colegas de trabalho) (Tangirala & Ramanujam, 2008; Kish-Gephart et al., 2009; Detert et al., 2013).

À semelhança do silêncio, a área da voz que se pretende abordar é a da comunicação informal, aqui identificada como a voz informal e ascendente, direcionada para um conjunto de ideias, preocupações, sugestões, informações relativas a problemas, ou dúvidas relacionadas com o trabalho, sendo destinatários as pessoas que detêm o poder de ação, de modo a que se consiga trazer melhorias/progresso ou mudança (Morrison, 2014). A intenção da voz é a de ser construtiva, desafiadora e de alteração do *status quo* (Van Dyne et al., 2003).

Através do acionamento da voz, com destino àqueles que se inserem numa posição hierárquica superior à do colaborador e com poder de ação, os colaboradores podem, entre outros aspetos, ajudar na prevenção e resolução de problemas (Detert & Edmondson, 2011). Todavia, relembra-se que a abordagem à voz tem como objetivo complementar o estudo sobre silêncio do colaborador, não se pretendendo a sua mobilização para a investigação empírica. Será apenas realizada uma breve descrição relativamente ao modo como o construto da voz tem sido abordado na literatura.

São vários os fatores apontados na literatura que podem influenciar a decisão do colaborador em acionar a voz ou em permanecer em silêncio, como é o caso da liderança transformacional, mecanismos formais de voz, raiva e a satisfação no trabalho, (ver Morrison, 2014; Kish-Gephart et al., 2009; Edwards, Ashkanasy & Gardner, 2009; Brinsfield, 2013; Brinsfield, Edwards & Greenberg, 2009). Um outro fator é a segurança psicológica, o qual será objeto deste estudo. Tal como explanado mais à

frente, a segurança psicológica reporta-se à percepção detida pelo colaborador de que é seguro para ele ser ele próprio, podendo comunicar abertamente sem temer receber resultados negativos para si.

A segurança psicológica pode ser estudada sob três níveis: individual, de grupo e organizacional (Edmondson & Lei, 2014). O presente estudo incide sobre o nível individual. Não obstante, salienta-se que a segurança psicológica pode exercer um papel quer de mediação quer de moderação na obtenção de diversos resultados para a organização.

1.1. Propósitos do Trabalho

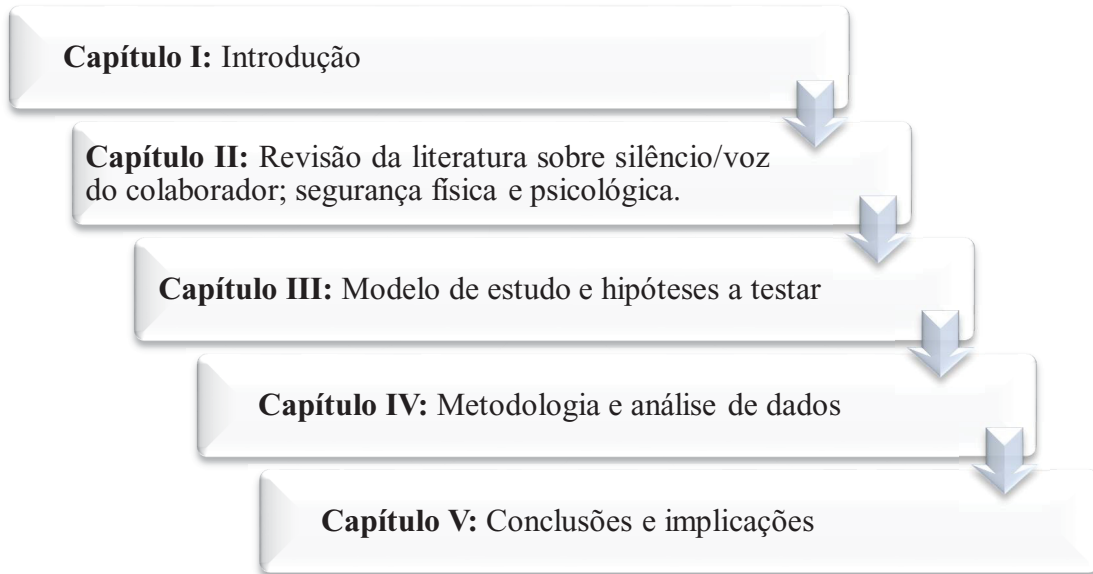
A literatura sobre silêncio e segurança psicológica ainda se afigura muito recente e o número de estudos realizados parece ser reduzido. No que concerne a Portugal e a partir da literatura a que se teve acesso, pouca ou nenhuma atenção tem sido dada a estes dois constructos. Assim, com o presente estudo pretende-se:

- Conhecer melhor o domínio do silêncio do colaborador e da segurança psicológica, uma vez que tais temas se revestem de uma grande complexidade e podem influenciar o sucesso organizacional;
- Encontrar possíveis ligações entre os diversos tipos de silêncio que o colaborador pode acionar e a segurança psicológica;
- Descortinar relações entre variáveis sociodemográficas, tipos de silêncio do colaborador e segurança psicológica.

1.2. Estrutura da Investigação

O presente trabalho encontra-se dividido em cinco capítulos, tal como se pode observar na figura 1.

Figura 1. Estrutura do trabalho.



Na Introdução é feita uma breve apresentação do tema, apontando a sua importância para o funcionamento organizacional e dando a conhecer o interesse do seu estudo.

No segundo capítulo procede-se à abordagem teórica dos conceitos fundamentais da presente investigação, nomeadamente o silêncio do colaborador e a segurança psicológica. Apresentam-se também outros constructos, como a voz do colaborador e a segurança física, objetivando uma melhor compreensão ao silêncio do colaborador e à segurança psicológica.

No terceiro capítulo dá-se início ao estudo empírico, apresentando-se as hipóteses de estudo, o modelo base e os objetivos do estudo, tendo em conta o suporte conceptual.

No quarto capítulo aborda-se o contexto empresarial, o instrumento de recolha de dados, o procedimento e a caracterização da amostra. Além disso, procede-se à análise e discussão dos resultados.

Por fim, apresenta-se o último capítulo, correspondendo à conclusão.