

Artículo original



Comportamientos de voz y de silencio en el proceso formativo de estudiantes de psicología

Comportamentos de voz e de silêncio no processo formativo de estudantes de psicologia

Voice and silence behaviors in the formative process of psychology students

Gabriela Costa Oliveira Coelho¹ Fabíola Marinho Costa² Roberval Passos de Oliveira³ ¹Contacto para correspondencia. Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (Santo Antônio de Jesus). Bahia, Brasil. coelhogabriela@aluno.ufrb.edu.br^{2,3}Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (Santo Antônio de Jesus). Bahia, Brasil. fabiola@ufrb.edu.br, robervaloliveira@ufrb.edu.br

RESUMEN | INTRODUCCIÓN: Los comportamientos de voz y de silencio son fenómenos tradicionalmente analizados en trabajadores insertos en entornos organizacionales. Al investigar a estudiantes universitarios, este estudio enfatiza tales fenómenos en contextos académicos, con el objetivo de comprender la voz y el silencio durante la licenciatura en Psicología. **MÉTODO:** Se trata de una investigación de campo, con enfoque cualitativo, realizada con 10 pasantes de una universidad pública en Bahía. Los datos se recolectaron mediante entrevistas semiestructuradas, centradas en situaciones de comportamientos de voz y de silencio vivenciadas en diferentes espacios formativos. Las entrevistas fueron grabadas, transcritas y analizadas a partir de categorías fundamentadas en la literatura del área. **RESULTADOS Y DISCUSIÓN:** Se reportaron 33 situaciones distribuidas entre tres tipos de comportamientos: voz prosocial (17 situaciones), cuando los estudiantes buscaban contribuir con la actividad mediante la cooperación; voz proindividuo (cinco situaciones), en las cuales los estudiantes se expresaron por autoprotección o por resignación; y silencio proindividuo (11 situaciones), ausencia de manifestación por motivos como el miedo. Los comportamientos de voz resultaron en el fortalecimiento de la confianza, el desarrollo de habilidades de comunicación y mejoras en los procedimientos de trabajo, aunque también generaron sentimientos de vergüenza y alejamiento de las actividades académicas. El silencio, a su vez, causó angustia, estrés y desorganización en el ambiente de trabajo. Aunque expresar u ocultar ideas, preocupaciones u opiniones puede promover tanto resultados positivos como negativos, se percibe una tendencia a vivencias positivas relacionadas con los comportamientos de voz y negativas ante el silencio. **CONCLUSIÓN:** Los conocimientos producidos ayudan a comprender los factores que motivan la voz y el silencio de los estudiantes y los resultados de estos comportamientos para la formación profesional.

PALABRAS CLAVE: Estudiantes. Formación Profesional. Universidades. Voz.



RESUMO | INTRODUÇÃO: Comportamentos de voz e de silêncio são fenômenos tradicionalmente analisados em trabalhadores inseridos em ambientes organizacionais. Ao investigar estudantes universitários, este estudo enfatiza tais fenômenos em ambientes acadêmicos, tendo como objetivo compreender a voz e o silêncio durante a graduação em Psicologia. **MÉTODO:** Trata-se de uma pesquisa de campo, de abordagem qualitativa, realizada com 10 estagiários de uma universidade pública na Bahia. Os dados foram coletados por entrevistas semiestruturadas, com foco em situações de comportamentos de voz e de silêncio vivenciadas em diferentes espaços formativos. As entrevistas foram gravadas, transcritas e analisadas a partir de categorias fundamentadas na literatura da área. **RESULTADOS E DISCUSSÃO:** Foram relatadas 33 situações distribuídas entre três tipos de comportamentos: voz pró-social (17 situações), quando os estudantes buscavam contribuir com a atividade por meio da cooperação; voz pró-indivíduo (cinco situações), nas quais estudantes se expressaram por autoproteção ou por resignação; e silêncio pró-indivíduo (11 situações), ausência de manifestação por motivos como medo. Comportamentos de voz resultaram em fortalecimento da confiança, desenvolvimento de habilidades de comunicação e melhorias nos procedimentos de trabalho, embora também tenham gerado sentimentos de vergonha e afastamento das atividades acadêmicas. O silêncio, por sua vez, causou angústia, estresse e desorganização no ambiente de trabalho. Ainda que expressar ou reter ideias, preocupações ou opiniões promova tanto resultados positivos quanto negativos, percebe-se uma tendência a vivências positivas relacionadas aos comportamentos de voz e negativas diante do silêncio. **CONCLUSÃO:** Os conhecimentos produzidos auxiliam a compreender fatores que motivam a voz e o silêncio de estudantes e resultados desses comportamentos para a formação profissional.

PALAVRAS-CHAVE: Estudantes. Formação Profissional. Universidades. Voz

ABSTRACT | INTRODUCTION: Voice and silence behaviors are phenomena traditionally analyzed among workers in organizational environments. By investigating university students, this study emphasizes such phenomena in academic settings, aiming to understand voice and silence during undergraduate training in Psychology. **METHOD:** This is a field study with a qualitative approach, conducted with 10 interns from a public university. Data were collected through semi-structured interviews focusing on situations involving voice and silence behaviors experienced in different educational settings. The interviews were recorded, transcribed, and analyzed based on categories grounded in the field's literature. **RESULTS AND DISCUSSION:** A total of 33 situations were reported and distributed across three types of behaviors: pro-social voice (17 situations), when students sought to contribute to the activity through cooperation; pro-individual voice (five situations), in which students expressed themselves for self-protection or resignation; and pro-individual silence (11 situations), the absence of expression for reasons such as fear. Voice behaviors resulted in strengthened confidence, development of communication skills, and improvements in work procedures, although they also generated feelings of shame and withdrawal from academic activities. Silence, in turn, led to distress, stress, and disorganization in the work environment. Although expressing or withholding ideas, concerns, or opinions can lead to both positive and negative outcomes, there is a tendency toward positive experiences associated with voice behaviors and negative experiences associated with silence. **CONCLUSION:** The knowledge produced helps to understand the factors that motivate students' voice and silence, as well as the outcomes of these behaviors for professional training.

KEYWORDS: Students. Professional Training. Universities. Voice.

Introducción

La formación en la enseñanza superior ofrece una amplia gama de posibilidades y experiencias que pueden tener un impacto significativo en el desarrollo personal y profesional de los individuos. A lo largo de su carrera académica, los estudiantes tienen la oportunidad de desarrollar actividades prácticas en diferentes espacios formativos. Las actividades formativas comprenden tanto los espacios tradicionalmente institucionalizados – como componentes curriculares, proyectos de docencia, investigación y extensión, además de prácticas obligatorias o no obligatorias – como experiencias extracurriculares que forman parte de la vida diaria universitaria y participan activamente en la construcción profesional.

Entre las experiencias extracurriculares se destacan: ligas académicas, asociaciones deportivas, empresas junior y movimiento estudiantil. Las ligas académicas se configuran como colectivos organizados por estudiantes, normalmente bajo supervisión del profesorado, dirigidos a la profundización temática y a la articulación entre teoría y práctica. Las asociaciones deportivas, además de la promoción deportiva, implican procesos de gestión, organización de eventos y construcción de redes de pertenencia en la universidad. Las empresas junior permiten la experiencia de prácticas profesionales y de gestión en un contexto laboral, mientras que el movimiento estudiantil constituye un espacio para la participación política, la representación estudiantil y la defensa de derechos, favoreciendo el desarrollo de habilidades de liderazgo, negociación y acción colectiva.

Esas actividades académicas, al proporcionar a los estudiantes experiencias con diferentes demandas laborales, constituyen espacios privilegiados en los que estos trabajadores en formación pueden expresar ideas, argumentos

y consideraciones sobre el trabajo, manifestando comportamientos de voz. Tales contextos reproducen dinámicas de cooperación, jerarquía, toma de decisiones y resolución de problemas similares a las que se encuentran en el mundo laboral, configurándose como escenarios relevantes para la investigación de este fenómeno. Aunque se sitúan en el contexto de la formación, estas experiencias permiten al estudiante acercarse más a la condición del trabajador, lo que hace pertinente utilizar el marco de la Psicología Organizacional y del Trabajo para su análisis.

La voz ha sido ampliamente investigada en este campo, especialmente por investigadores interesados en los comportamientos de voz y silencio de los trabajadores (Morrison, 2023). La literatura sobre esos comportamientos presenta una variedad de conceptos y perspectivas. En general, la voz puede entenderse como la expresión voluntaria de ideas, sugerencias, preocupaciones, problemas u opiniones relacionadas con el trabajo, con el propósito de promover mejoras o cambios; por otro lado, el silencio puede caracterizarse como la ausencia de expresión verbal, cuando un trabajador tiene una idea, sugerencia o es consciente de un problema o asunto y decide retener esa información (Morrison, 2014).

Algunos estudiosos sugieren que el silencio y la voz de los trabajadores se conceptualizan mejor como construcciones independientes y multidimensionales, y pueden estudiarse no como comportamientos opuestos, sino como acciones que un trabajador puede manifestar simultáneamente en su interacción con el trabajo (Andrade & Bastos, 2020; Van Dyne et al., 2003).

Comportamientos de voz y de silencio en la literatura internacional

Desde la introducción del concepto de voz por Hirschman (1970, como se citó en Meinecke et al., 2016) se han realizado investigaciones en diferentes áreas como la gestión de personas, el comportamiento proactivo y la justicia organizacional. Por otro lado, el interés por el silencio en las organizaciones representa un campo más reciente. Basándose en estudios como los de Morrison y Milliken (2000), Pinder y Harlos (2001), Milliken et al. (2003), el silencio ha llegado a entenderse como algo con significado y no solo como ausencia de voz (Brinsfield et al., 2009).

Desde entonces, la investigación ha contribuido a una mejor comprensión de las condiciones que influyen en la expresión de la voz o del silencio, como los impactos en el rendimiento organizativo y la implicación de los empleados. En revisiones más recientes, Morrison (2023) resume que el campo ha avanzado en la exploración de las relaciones entre voz y silencio, buscando comprender de qué manera esos comportamientos se articulan y se diferencian.

Según la autora, antes que un trabajador decida expresar su voz o guardar silencio, es necesario que él esté consciente de un problema, tenga ideas o informaciones para compartir. En este momento, se crea una oportunidad latente para la expresión, que puede o no ser aprovechada por el trabajador (Morrison, 2014). El contenido, la dirección y el motivo son aspectos subyacentes a los comportamientos de voz y silencio que deben evaluarse (Brinsfield et al., 2009).

El contenido se refiere a lo que se comunica o se oculta: comprender este punto nos permite diferenciar formas de expresión e identificar la relevancia e impacto de los mensajes transmitidos. La dirección indica a quién se dirige la expresión o retención de información: este aspecto ayuda a comprender las dinámicas de poder e interacciones dentro de la organización. Ya el motivo está relacionado a las intenciones y a los objetivos de los individuos por tras de la voz y del silencio. Con base en tres motivos (resignación, miedo y cooperación), Van Dyne et al. (2003) proponen una diferenciación entre tipos de silencio (aquiescente, defensivo y prosocial) y tipos de voz (aquiescente, defensiva y prosocial).

El silencio aquiescente se caracteriza por la resignación y la falta de compromiso, reflejando una postura pasiva ante las situaciones. Por otro lado, el silencio defensivo surge de la necesidad de autoprotección, a menudo motivado por el miedo a las consecuencias negativas. El silencio prosocial, en cambio, está orientado a la cooperación y al beneficio de los demás, demostrando una actitud colaborativa. Con relación a la voz, el comportamiento aquiescente envuelve expresiones poco comprometidas y resignadas, mientras la voz defensiva es impulsada por el miedo y las preocupaciones personales. Por fin, la voz prosocial se caracteriza por la expresión de ideas y opiniones para beneficiar al colectivo y promover la cooperación en el lugar de trabajo.

Sin embargo, investigaciones posteriores, realizadas en diferentes países, como Turquía ([Acaray & Akturan, 2015](#)), India ([Fatima et al., 2017](#)), Portugal ([Sabino & Cesário, 2019](#)) y Brasil ([Andrade & Bastos, 2020](#)), identificaron que no hay grandes distinciones prácticas entre los comportamientos motivados por la autoprotección y resignación. Por ello, estos estudios sugieren simplificar la clasificación en dos categorías de comportamientos de voz y silencio: 1) prosociales - los trabajadores buscan contribuir positivamente a la organización, siendo considerados conductas cooperativas, 2) proindividuales - los trabajadores actúan demostrando distanciamiento o desconexión de la organización, sea por autoprotección o resignación.

Entre las características que desempeñan un papel importante en determinar si los trabajadores decidirán expresar su voz o permanecerán en silencio sobre su trabajo están: disposiciones individuales; actitudes y percepciones profesionales y organizativas; emociones, creencias y esquemas; el comportamiento del supervisor y el líder; y otros factores contextuales ([Morrison, 2014](#)).

En contextos organizacionales, la expresión de la voz y del silencio ejercen influencias distintas, con resultados en diferentes niveles: individual, grupal y organizacional. Los trabajadores que expresan sus opiniones pueden experimentar un mayor sentido de aprecio y respeto, especialmente cuando perciben que sus contribuciones se ponen en práctica ([Burris et al., 2013](#)). Sin embargo, cuando se ignora la voz, los resultados positivos pueden convertirse en negativos, lo que puede provocar problemas como rotación, absentismo y castigo para los que presentan opiniones e ideas ([Bashshur & Oc, 2015](#)).

A nivel grupal y organizativo, expresarse puede promover un desempeño más eficiente de los equipos de trabajo, fomentar la innovación y facilitar la resolución colaborativa de problemas ([Morrison, 2023](#)). Por otro lado, en algunos casos, involucrarse en la expresión de la voz acarrea ciertos riesgos para el trabajador, tales como posibles represalias, estigmatización o consecuencias indeseables ([Andrade & Bastos, 2020](#)). Por esa razón, en determinadas circunstancias, el trabajador elige por silenciar su voz, incluso cuando tienen información relevante que compartir ([Morrison et al., 2011](#)).

El silencio organizacional también genera consecuencias significativas en diferentes niveles dentro de la organización ([Moura-Paula & Ferraz, 2015](#)). A nivel individual, el silencio puede provocar estrés, angustia, disonancia cognitiva y baja autoestima, afectando directamente al bienestar y la salud mental de los trabajadores. En términos grupales, puede conducir a conflictos no resueltos, perjudicando la cohesión y eficiencia de los equipos de trabajo. A nivel organizativo, el silencio puede acarrear baja productividad, absentismo y rotación de trabajadores, comprometiendo el desempeño corporativo general.

Además de la voz y el silencio, la literatura en la zona ha estado hablando sobre el proceso de escucha, ya que estos comportamientos están intrínsecamente relacionados. Según [Kluger](#) y [Itzchakov \(2022\)](#), la definición de escucha se refiere al fenómeno diádico, que beneficia tanto al oyente como al hablante, especialmente en contextos conversacionales. Los autores destacan que la escucha no debe confundirse con otros constructos teóricos relacionados, como la empatía, la toma de perspectiva, el respeto o la percepción de la capacidad de respuesta, aunque puedan ocurrir con la escucha. La escucha se considera un fenómeno que ocurre principalmente en el contexto verbal hablado e involucra múltiples niveles, como la atención, la comprensión y los comportamientos intencionales, que juntos moldean la experiencia de ser escuchado y escuchar con calidad ([Kluger & Itzchakov, 2022](#)).

Cuando las organizaciones fomentan entornos en los que se valora la escucha, se crea un ciclo positivo que anima a los trabajadores a participaren en comportamientos de voz, contribuyendo a mejoras continuas y a una mayor participación en la toma de decisiones ([Tangirala & Ramanujam, 2012](#)). Así, la escucha efectiva actúa como facilitadora del comportamiento de voz, fomentando una cultura organizacional más abierta, transparente y colaborativa. Los estudios actuales refuerzan la idea de que cultivar la escucha no solo fomenta los resultados organizativos, sino que también fortalece la relación entre directivos y equipos, creando un entorno propicio para un diálogo constructivo ([Kluger & Itzchakov, 2022](#)).

Panorama de la literatura nacional

En Brasil, comparado a la literatura internacional, la producción sobre la voz, el silencio y los comportamientos de escucha de los trabajadores sigue estando poco desarrollada. Hay estudios que abordan el silencio organizacional a partir de revisiones de literatura (Moura-Paula, 2014; Moura-Paula & Ferraz, 2015) y otros que han construido y validado medidas para voz (Bastos et al., 2019a) y silencio (Bastos et al., 2019b) en las organizaciones. Además de estos, Andrade y Bastos (2020) realizaron investigaciones empíricas con un enfoque multidimensional sobre la voz y el silencio de los trabajadores.

Un estudio más reciente, desarrollado por Costa et al. (2023), amplía la literatura científica nacional al investigar los comportamientos de voz y silencio de los estudiantes en proceso de formación para el trabajo, un área que hasta entonces no se había explorado. En el estudio mencionado, se analizaron los factores que influyen en la expresión o retención de las ideas de los estudiantes durante las prácticas curriculares en Psicología. Desde la misma perspectiva que la investigación desarrollada por estos autores, el presente estudio enfatiza los comportamientos de voz y silencio en entornos académicos.

Tradicionalmente, la investigación sobre los comportamientos de voz y silencio busca analizar a los trabajadores insertados en una dinámica y entorno organizacional. Al investigar a estudiantes que ya han desarrollado varias actividades en el curso de Psicología, la presente investigación añade elementos a la discusión sobre la formación para el trabajo. Por lo tanto, el objetivo de este estudio es comprender comportamientos de voz y de silencio de estudiantes a lo largo del curso de grado en Psicología.

Método

Se trata de una investigación de campo, con un enfoque cualitativo que buscó investigar comportamientos de voz y de silencio de estudiantes en actividades académicas presenciales y no presenciales.

Participantes

Los participantes del estudio fueron estudiantes que cursaban las etapas finales del curso de Psicología en una universidad pública del Estado de Bahía. El acceso a los posibles participantes se produjo a través de la lista de nombres y contactos de los estudiantes matriculados en las tres clases de la última práctica curricular obligatoria, puesta a disposición por la coordinación del curso exclusivamente para el propósito de invitar a la investigación.

Las prácticas se desarrollaron en el Serviço-Escola de Psicologia de la universidad o en el Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) del municipio donde se ubicaba el curso. Se invitó a los 13 estudiantes matriculados en la última práctica curricular obligatoria, 10 estudiantes, con edades que iban de 23 a 67 años, seis hombres y cuatro mujeres, aceptaron participar en la investigación. En cuanto al raza/color, los participantes se declararon blancos (seis) y negros (cuatro).

La elección de los pasantes como participantes se justifica por el hecho de que estos estudiantes, tal y como están al final del curso, han vivido una gran variedad de experiencias a lo largo de su formación en Psicología, que pueden haber ocurrido en contextos presenciales o no presenciales y en diferentes espacios formativos, como componentes curriculares, ligas académicas, prácticas y proyectos docentes, investigación y extensión.

Instrumento

El instrumento utilizado para llevar a cabo la recogida de datos fue la entrevista semiestructurada basada en un guion, acompañada de un cuestionario sociodemográfico. El guion se organizó para facilitar el relato de episodios concretos vividos por los participantes en los diferentes espacios de formación de la universidad. Para ayudar a recordar, durante la entrevista se colocaron tarjetas con los espacios formativos principales sobre la mesa. Los estudiantes podían usar esas tarjetas para identificar los escenarios en los que se habían producido situaciones de voz o silencio.

A partir de ese recurso, se invitó a los participantes a contar situaciones en las que tuvieran ideas, información, opiniones o preocupaciones relacionadas con el trabajo desarrollado en diferentes espacios formativos de la universidad. Esas situaciones incluían tanto aquellas en las que se expresaban ideas, información, opiniones o preocupaciones (comportamientos de voz) como aquellas en las que se les ocultaba (conductas de silencio). No se estableció un número previo de situaciones a narrar, de modo que los participantes pudieron relatar libremente las experiencias que recordaban.

Para asegurar que los informes contemplaran los elementos necesarios al análisis, el guion contenía preguntas que intentaban explicar: (a) el contexto en el que ocurrió la situación; (b) a quién se dirigía la voz o ante quien se mantenía el silencio; (c) la forma en que la manifestación fue recibida por los interlocutores, lo que permite captar procesos de escucha; y (d) las consecuencias percibidas por el participante, tanto a nivel personal como por el trabajo desarrollado. Al final de la entrevista se solicitaron datos sociodemográficos para caracterizar a los participantes.

Procedimiento de recogida de datos

Inicialmente, se realizaron tres pruebas piloto con el objetivo de evaluar la comprensión de las preguntas, la adecuación del lenguaje y la capacidad del guion para acceder a experiencias relacionadas con comportamientos de voz y silencio. No se estableció ninguna relación previa entre el entrevistador y los participantes antes del inicio del estudio. Se contactó con los estudiantes, se les informó sobre el objetivo del estudio e invitó a contribuir a la investigación. Tras confirmar el interés en participar, se programaron entrevistas según la disponibilidad de cada participante y se realizaron entre abril y mayo de 2024.

El consentimiento se formalizó mediante la firma del Formulario de Consentimiento Informado, y comenzaron las entrevistas. Durante su realización, solo estuvieron presentes los participantes y los investigadores responsables. Con la autorización de los participantes, se grabaron todas las entrevistas. El estudio siguió los procedimientos éticos recomendados para la investigación con seres

humanos, incluyendo la garantía de anonimato y la aprobación por parte del Comité de Ética en la Investigación (CAEE: 46405021.0.0000.0056).

Procedimiento de análisis de datos

Las entrevistas fueron transcritas completamente a formato digital. Posteriormente, la propuesta de [Gibbs](#) (2007/2009) se utilizó como un medio para analizar el contenido de los textos. La codificación basada en conceptos se realizó manualmente. En este tipo de codificación, las categorías analíticas pueden derivar de la literatura científica y de estudios previos. La codificación consistía en la identificación de extractos de texto que ejemplificaban la descripción operativa de las categorías (sistema de categorías en el [apéndice](#)). Como estrategia de calidad, la codificación fue realizada por tres investigadores y, luego, discutida por el equipo de investigación, buscando minimizar los sesgos y asegurar una medida de la fiabilidad de la codificación.

En esta investigación, se desarrollaron algunas categorías basándose en el trabajo de [Brinsfield](#) et al. (2009), en las que se destacan aspectos importantes para la comprensión de los comportamientos de voz o silencio, incluyendo el tipo de comportamiento (voz o silencio), la dirección (ascendente, lateral, descendente o externa) y el contenido (ideas, sugerencias, preocupaciones, sentimientos, afirmaciones, quejas u opiniones). Además, basándose en [Andrade](#) y Bastos (2020), se consideró la tipología de los comportamientos de voz y silencio, dividida en prosociales y proindividuales. Basándose en los estudios de [Morrison](#) (2023), fueron investigados los resultados personales o laborales de estos comportamientos.

En las situaciones reportadas, además de los comportamientos de voz y silencio, se analizaron los comportamientos de escucha, que incluyen los comportamientos no observables del oyente, los comportamientos observables del oyente y las percepciones del hablante, basándose en los estudios de [Kluger](#) y Itzchakov (2022). Los comportamientos de escucha se entienden como parte del proceso de los comportamientos de voz y silencio. La escucha efectiva puede proporcionar un ciclo positivo al animar estudiantes a adoptar conductas por voz, del mismo modo que la ausencia de escucha por parte del oyente tiende a favorecer conductas silenciosas.

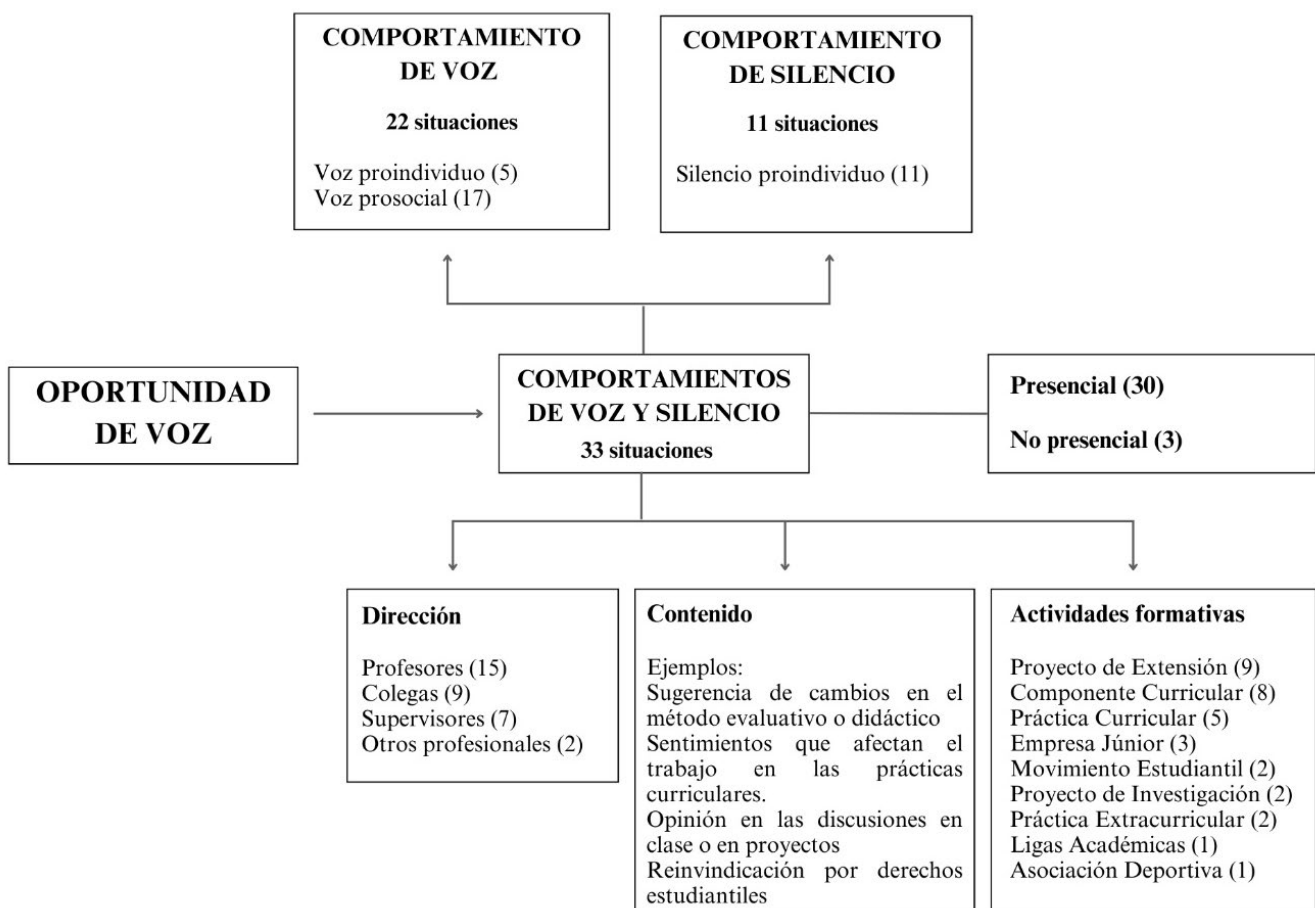
Resultados y debate

Para garantizar el anonimato, durante la presentación de los resultados se utilizarán nombres ficticios elegidos por los propios participantes. Los 10 participantes informaron de 33 situaciones en las que tenían ideas, sugerencias, opiniones, preocupaciones u opiniones relacionadas con el trabajo desarrollado durante su formación en Psicología (Figura 1). De estas, 22 eran situaciones relacionadas con comportamientos de voz y 11 sobre conductas de silencio. En cuanto al contexto de las situaciones, 30 ocurrieron en ambientes presenciales y solo tres se registraron en contextos no presenciales, como reuniones virtuales o comunicaciones por mensajes.

Los estudiantes recordaron principalmente experiencias vividas en actividades curriculares, con la orientación de los profesores. Se reportaron más situaciones experimentadas en "Proyectos de Extensión", seguidas por "Componentes Curriculares" y "Prácticas Curriculares". Sin embargo, también existieron otros espacios formativos donde los estudiantes expresaban o no expresaban su voz, como: "Empresa Junior", "Movimiento Estudiantil", "Proyectos de Investigación", "Prácticas Extracurriculares", "Ligas Académicas" y "Asociación deportiva".

Figura 1

Comportamientos de voz y de silencio de los estudiantes y sus aspectos subyacentes



Tipos de comportamientos

Se identificó una predominancia de situaciones de comportamientos de voz, principalmente la voz prosocial que, según [Van Dyne](#) et al. (2003), se caracteriza por la comunicación de ideas, sugerencias y preocupaciones basadas en motivos cooperativos, orientados al bienestar colectivo y a la mejora del entorno laboral. Los estudiantes se manifestaron con la intención de contribuir al trabajo desarrollado, presentando sugerencias para mejorar las prácticas pedagógicas, defendiendo la inclusión de temas relevantes en las discusiones y propuestas de cambios en beneficio de la colectividad.

Como pasantes, logramos, a través de este puesto que no era solo mío, extender un poco más el tiempo de servicio de las sesiones y reducir el número de personas a las que atendíamos por semana. [...] entendimos que no tenía sentido abrazar a todo el mundo y no ofrecer una atención de calidad. (Malik - Prácticas Extracurriculares)

También se identificaron comportamientos vocales proindividuales, que derivan de motivos egocéntricos (Andrade & Bastos, 2020). En estas situaciones, los estudiantes expresaron principalmente preocupaciones que afectaron su rendimiento y bienestar en el trabajo desarrollado. En algunas circunstancias, la manifestación estuvo motivada por la necesidad de resolver conflictos o desafíos interpersonales que se enfrentaban en grupo, creando espacio para debatir y encontrar soluciones a los problemas. Así, la voz proindividuo se destacó como una forma para que los estudiantes buscaran un entorno más acogedor, en el que sus necesidades y preocupaciones pudieran ser reconocidas y atendidas.

Recuerdo un caso un poco más delicado, en el que realmente tuvimos que enfrentarnos a una información que nos dio la propia usuaria de CAPS. Tuvimos que hacer un tipo de gestión en la que necesitábamos identificar si realmente habían ocurrido problemas, si no ocurrieron, por qué no ocurrió así, por qué la persona no me buscó. Y luego fue un momento muy delicado, porque no estaba preparado para ello, ¿sabes? Recuerdo que le pregunté al profesor así: "¿De verdad necesito llegar a este nivel de confrontación y cosas así?". Y hablamos y modelamos algunas estrategias que, de hecho, daban la bienvenida a la persona, pero al mismo tiempo podíamos seguir una línea de cuidado. (Margarida - Prácticas curriculares).

Por otro lado, todas las situaciones de comportamiento silencioso relatadas por los estudiantes fueron identificadas como silencio proindividuo. En esos casos, los estudiantes decidieron no hablar por miedo a la confrontación, inseguridad, vergüenza o la percepción de que sus opiniones podrían no ser bien recibidas. Este silencio se produjo como una forma de protección personal, en la que los estudiantes

evitaban involucrarse en situaciones que pudieran generar incomodidad o conflicto. La resignación o el miedo motivan estos comportamientos de silencio (Van Dyne et al., 2003; Andrade & Bastos, 2020).

Esta relación dentro del grupo se convirtió mucho más en una secretaria y un servicio de escucha para este servidor aquí en la universidad que en un proceso formativo. [...] No me sometí a ese proceso. Y luego experimenté todo este abuso moral, esta sobrecarga y no expresé lo agotado que estaba y me quedé callado, callado. [...] Él tenía espacio para hacer esas preguntas y yo no. Ni siquiera podría explicar más. Solo eran exigencias sobre exigencias. (Gabi - Proyecto de Extensión)

Dejé de expresar mi opinión para no generar una confrontación, porque vengo de una época en la que a veces aprendemos, por nuestra propia experiencia, que "los que pueden mandar y los que juzgan obedecen". Y nosotros, nos guste o no, como estudiante, tú tienes poder. Pero tienes el poder si puedes movilizar a toda tu clase. (Zé - Componente Curricular)

Contenido de los comportamientos

La comprensión del contenido ya sea comunicado o retenido, es necesario para distinguir las diferentes formas de expresión y evaluar los mensajes transmitidos. En las 33 situaciones analizadas, las ideas y sugerencias, como propuestas de innovación y ajustes en las actividades, fueron los contenidos más comunes. En ciertas situaciones, los estudiantes se sentían cómodos para participar de las discusiones en clase o en proyectos, mientras que en otras optaban por no manifestarse

En cuanto a los sentimientos que afectaban a su trabajo, las situaciones que relataban los estudiantes alternaban entre momentos de retención o expresión de sus preocupaciones, angustia y ansiedad. Por lo tanto, no se observaron diferencias relevantes respecto al tipo de contenido que distinguía los comportamientos de voz y silencio. Estos datos sugieren que, en estas situaciones, los comportamientos de voz y silencio estaban

más influenciados por otros factores que por el contenido en sí. Sin embargo, en las situaciones de reivindicaciones, todos los comportamientos estaban relacionados con la voz, lo que indica que, en la lucha por los derechos, los estudiantes se expresaban.

Dirección de los comportamientos

Los comportamientos de voz y de silencio de los estudiantes se dirigieron a diferentes interlocutores, incluidos colegas, profesores, supervisores y otros profesionales. Entre los colegas se encontraban tanto estudiantes del curso de Psicología como estudiantes de otros cursos, ya que experimentaban contextos de formación interdisciplinar e interactuaban con colegas de diferentes semestres. Por lo tanto, los comportamientos reportados en estas situaciones se dirigieron a los iguales en una dinámica más lateral. Los profesores mencionados incluían a profesores que impartían los componentes curriculares o desarrollaban otras actividades académicas, mientras que los supervisores eran profesionales de Psicología relacionados con prácticas de prácticas o proyectos relacionados con el cuidado psicológico. Además, los estudiantes también se dirigieron a otros profesionales que trabajaron en contextos formativos fuera de la universidad, como aquellos involucrados en proyectos comunitarios, prácticas en organizaciones asociadas o prácticas extracurriculares.

Se identificaron 15 situaciones dirigidas a profesores, siete a supervisores, nueve a compañeros y dos a otros profesionales. Este resultado reafirma que los profesores y supervisores son figuras centrales en los espacios de formación, que ocupan posiciones de poder y liderazgo, lo que permite desempeñar un papel importante en la promoción de cambios dentro de esos contextos. Esa centralidad ayuda a entender por qué muchos de los comportamientos de la voz —ya fueran sugerencias, preocupaciones o quejas— estaban dirigidos a ellos. A pesar del liderazgo atribuido a profesores y supervisores, hubo

situaciones en las que los estudiantes optaron por no expresarse, ya fuera por falta de apertura o para evitar posibles enfrentamientos.

A veces, de hecho, era un poco el dueño y no aceptaba que le preguntaran en sus preguntas. [...] Dejé de expresar mi opinión porque pensaba que podía tener consecuencias. (Zé - Componente Curricular)

También existían comportamientos de voz direccionados a colegas, especialmente en contextos grupales, en los que la colaboración y el intercambio eran esenciales para el desarrollo de actividades. En relación con los compañeros, las situaciones de silencio se asociaban con la dinámica grupal y la falta de disposición de los estudiantes para implicarse en la expresión de sus sugerencias y sentimientos.

Teníamos una tarea que hacer en grupo, y luego no dividíamos la tarea de cada persona en las reuniones, que era lo que hacía cada miembro del grupo. A veces, resultaba que una persona hacía mucho, mientras que otra no hacía nada. El día de la reunión a la que fuimos a definir esto, no sugerí esta división más concreta. (Malik - Proyecto de Extensión)

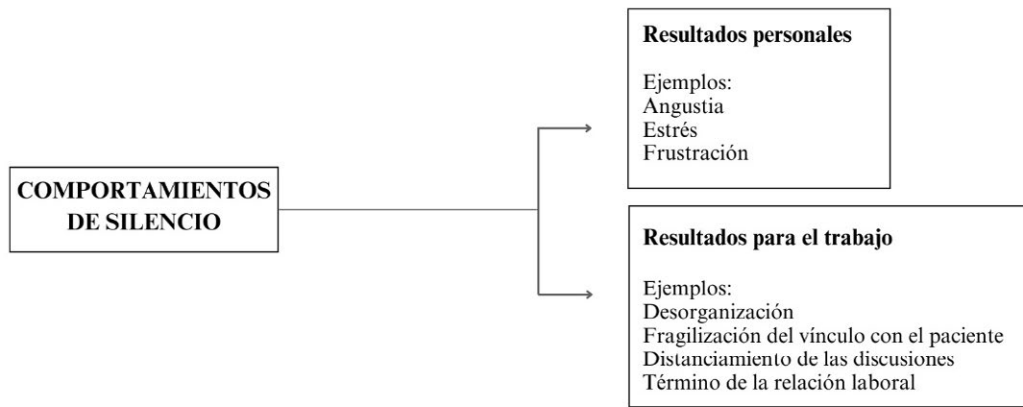
Resultados de los comportamientos

Los comportamientos de voz y silencio pueden producir consecuencias tanto a nivel individual como en el trabajo desarrollado durante las actividades de formación. Cuando los estudiantes decidieron no expresar sus ideas, quejas, opiniones y sentimientos, experimentaron resultados personales como angustia, estrés y frustración (Figura 2).

Eso me hizo mantenerme muy alejado de esa zona. Me trajo una sensación de tristeza y enfado al mismo tiempo, que esto hubiera pasado y que no pudiéramos afrontarlo de una manera tan positiva. Así que es algo de lo que me he distanciado, especialmente de este ámbito más estadístico de la salud. (Margarida - Componente Curricular)

Figura 2

Resultados de los comportamientos de silencio de los estudiantes



En relación con el trabajo, se reportaron resultados como la desorganización en el entorno laboral, el debilitamiento del vínculo con los pacientes, el retiro de las discusiones y la terminación de relaciones profesionales.

De las 11 situaciones de comportamiento silencioso, 10 presentaron resultados considerados "negativos", con experiencias desagradables para el estudiante y para el desarrollo del trabajo. En la otra situación, no se reportaron ni resultados positivos ni negativos. El relato de Malik ilustra como el silencio puede comprometer la calidad del trabajo e impactar en el rendimiento colectivo; Gabi también describió efectos similares.

Como no tomé una postura, resultó que, desde mi punto de vista, las cosas sucedían de forma desorganizada. Fue un poco más estresante. (Malik - Proyecto de Extensión)

Había un programa muy específico para ese niño con objetivos muy cuadrados y cerrados. [...] Me obligué a mí misma y el niño lo rechazó por completo. Fue una época en la que estaba muy estresada y se desquitaba conmigo, físicamente, con heteroagresiones y demás. Y, durante unas semanas, lo soporté en silencio. Intenté que la supervisión dijera que no funcionaba y esas cosas, pero no dejé claro que era por ese programa que se creó. [...] Pasé un tiempo, pero llegó un momento en que tuve que hablar. Pero este momento del que no hablé fue muy asfixiante... [con consecuencias] emocionales para mí y emocionales para el niño. Era un vínculo muy frágil, ¿sabes? (Gabi - Prácticas Extracurriculares)

Para comprensión del proceso de comportamiento de voz, fue importante considerar la escucha del interlocutor (Figura 3). Segundo Kluger y Iltzhakov (2022), los constructos relacionados con la escucha incluyen tres componentes principales: los comportamientos no observables del oyente, que implican la atención y la comprensión del mensaje; los comportamientos observables del oyente, que manifiestan signos visibles de implicación, como el contacto visual y la postura; y las percepciones y evaluaciones del hablante, que reflejan cómo se siente respecto a la escucha recibida, incluyendo la sensación de ser escuchado y valorado. Esos constructos interactúan entre sí, influyendo en la eficacia de la escucha y los resultados de los comportamientos de voz.

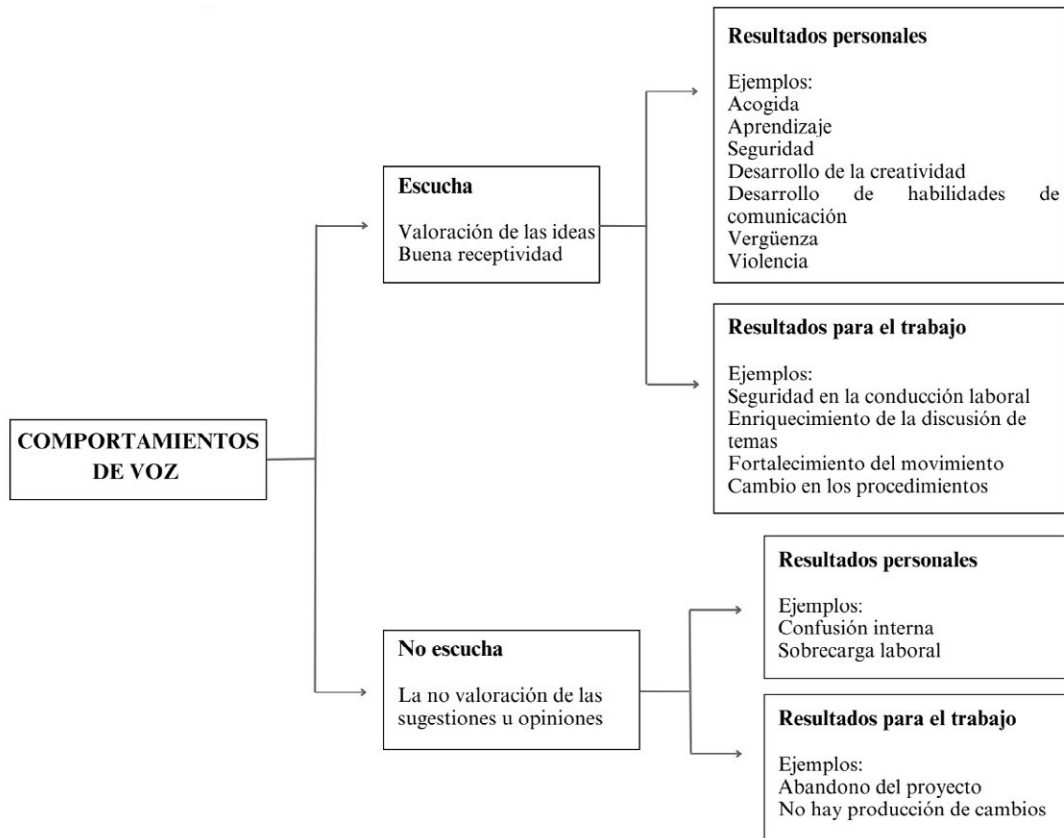
Las experiencias de escucha relatadas por estudiantes, como en el discurso de Margarida, evidencian esa percepción:

Mi supervisor fue atento muy acogedor tanto con la incomodidad que sentía, las dudas como con las incertidumbres de estar allí en el territorio. Y, en ese momento, fue importante que él nos escuchase. (Margarida - Prácticas Curriculares)

Este informe enfatiza que escuchar a los supervisores puede permitir que los estudiantes se sientan bienvenidos y validados, creando un ambiente de aprendizaje y confianza.

Figura 3

Resultados de los comportamientos de voz de los estudiantes



Además, se observó que el nivel de receptividad del oyente puede influir en la disposición de los estudiantes a compartir ideas, sentimientos y opiniones. La apertura del líder promueve una mayor seguridad psicológica, lo que incrementa la probabilidad de que las personas manifiesten comportamientos de voz (Detert & Burris, 2007). En los espacios de formación, el liderazgo puede ser ejercido por profesores u otros profesionales que supervisan sobre el trabajo desarrollado.

Siempre fui muy tranquilo con los componentes. A veces hacía algunas críticas, pero más bien desde la perspectiva de sugerencias, ¿sabes? [...] Siempre lo sugería hasta el punto de darme cuenta de que el profesor tenía apertura para escuchar sugerencias en los componentes, pero mucho más sobre el método de evaluación.
(Malik - Componentes Curriculares)

En algunas situaciones de profesores que no nos preguntan nada o no quieren escuchar, ¿verdad? He dejado de hablar de muchos temas que tenía en clase, por ejemplo, porque no me sentía cómoda compartiéndolo, porque no tenía una apertura, ya sabes. Tanto ideas como cosas más prácticas sobre el horario.
(Margarida - Componente Curricular)

Además de las experiencias de escucha, también hubo situaciones de no escucha en el entorno académico. En ocasiones, aunque aparentemente se consideró la sugerencia del estudiante, no se hizo nada para que se implementara:

Siempre han aceptado [las sugerencias] con mucho gusto. Pero, a veces, sentí que eso no se materializaba, ¿sabes?
(Malik - Proyecto de Investigación).

En otra situación, el estudiante Vitor, intentando ser proactivo, sugirió que el director de investigación exigiera actividades. Sin embargo, según Vitor, su comunicación fue malinterpretada, lo que llevó al profesor a percibir su mensaje como una acusación. Vitor considero que, aunque había sido escuchado, su intención no se entendió correctamente. Por tanto, para una comprensión adecuada de los comportamientos de voz, es importante considerar no solo la expresión de la voz, sino también la escucha por parte del interlocutor.

Esos resultados ponen de manifiesto la importancia de las reacciones de los supervisores ante los comportamientos de voz de los estudiantes, como destacan King et al. (2019). El estudio muestra que, aunque una respuesta "positiva" no garantiza la implementación de una sugerencia, es importante que el trabajador se sienta escuchado y valorado. Esta sensación la experimentó Malik, quien informó que, aunque sus ideas no se materializaron, se dio cuenta de que su voz era considerada.

Además de los comportamientos de silencio, los comportamientos de voz también producían resultados personales y laborales (Figura 3). A nivel personal, estos comportamientos resultaron en el aprendizaje, el fortalecimiento de la confianza y la seguridad, así como en el desarrollo de la creatividad y las habilidades de comunicación.

¡Fue el primer paso que di dentro de la universidad para expresarme! Fue el primer grupo que me acogió, que me dio confianza para expresarme. Porque realmente fueron muy acogedores. Así que, tanto dentro de la liga como en la discusión, fue muy interesante y me ayudó a poder expresarme en otros lugares. (Margarida - Liga Académica)

Encontré una creatividad que existía en mí, de la que no tenía ni idea, y era un supervisor que podía guiarme bien. Creo que esa es la mejor manera, afinar la idea, ir a los detalles de la idea y construir juntos. (Gabi - Proyecto de Extensión)

Los comportamientos vocales presentados por los estudiantes contribuyeron a una mayor seguridad en la realización del trabajo, cambios en los procedimientos, enriquecimiento de las discusiones en los espacios de formación y fortalecimiento de las agendas estudiantiles. Las experiencias compartidas por los estudiantes demostraron cómo la expresión

de sus ideas, opiniones y preocupaciones contribuyó a un entorno más colaborativo. Verónica, por ejemplo, expresó sentirse más segura respecto al trabajo desarrollado en las prácticas:

Me sentía un poco más seguro, percibiendo cosas así... 'Oh, esto es porque se repite demasiado, se muestra demasiado'. (Verónica - Prácticas Curriculares)

Esta percepción no solo aumentó su confianza, sino que también la empoderó para contribuir con mayor asertividad a los pacientes. Zé relató su experiencia fuera del entorno universitario, destacando su participación en el cambio de ubicación de una actividad:

Creo que fue algo muy interesante, ¿verdad? Eso de salir del espacio de la universidad y estando allá [en la comunidad]. Y recuerdo que era así muy... Mi participación fue muy fuerte en el sentido de lograr este resultado. (Zé - Componente Curricular)

Gabi, a su vez, aportó una perspectiva más amplia sobre el impacto de la voz en el contexto político y social, afirmando que la expresión de sus opiniones fortaleció el compromiso estudiantil:

Tuvo consecuencias así, fortaleció el espíritu de ese momento de que realmente estábamos haciendo lo correcto, ¿sabes? Que estábamos del lado correcto de la historia. (Gabi - Movimiento Estudiantil)

En otras situaciones, los comportamientos vocales generaban sentimientos de vergüenza y retiro de las actividades académicas. Un ejemplo fue el informe de Limbá, quien describió la situación en la que, al ver a un profesor gritando a un compañero, intentó intervenir.

¡Recuerdo que estaba tan angustiado! Creo que solo podía hablar con él para que dejara de gritarle. Incluso acabé gritando. Pero después de esa [situación] esta clase terminó para mí, ¿sabes? Nunca podría decir nada más. No pude aprender nada más en esta clase en concreto. (Limbá - Componente Curricular)

Esta experiencia la llevó a evitar las clases y, cuando asistía, se escondía al fondo del aula, sintiéndose avergonzada por su comportamiento. En otro caso, la manifestación de Carabá, sobre un diagnóstico incorrecto realizado por un profesional del servicio sanitario, en el que ella era becaria, provocó una reacción negativa en ella, que se volvió violenta con la estudiante.

Tuvimos tensión porque ella hizo un diagnóstico erróneo. Y luego no aceptó lo que le había dicho. Más tarde, el equipo de servicio discutió con ella porque hizo un diagnóstico erróneo. Y, Después de eso, ella empezó a ser más violenta conmigo, ¿verdad? (Carabá – Prácticas Curriculares en CAPS)

Aunque expresar o retener ideas, preocupaciones u opiniones promueve resultados tanto positivos como negativos en las situaciones reportadas, existe una tendencia a experiencias positivas relacionadas con comportamientos de voz y experiencias negativas ante el silencio. En estas situaciones, los comportamientos de voz y silencio produjeron consecuencias tanto a nivel individual como organizacional.

Otros comportamientos de voz y de silencio

En contextos grupales, cuando hay expresión, pero no por parte de la persona que tuvo la idea, opinión o preocupación, se observa una dinámica con la manifestación de una "voz indirecta". En la situación descrita por un alumno, los compañeros notaron la incomodidad de un miembro del grupo y tomaron la iniciativa de expresar sus preocupaciones y sentimientos. En este contexto, la comunicación se produjo y llegó a un receptor, pero el comportamiento fue mediado por otros miembros del grupo.

Sabemos que está incómoda, que no es capaz de expresarse. Así que vamos allí e intentamos sacar un poco esta conversación. Si la persona está preparada, participa y comenta cómo le está yendo así. Y luego nos apoyamos mutuamente e intentamos sobrevivir hasta el final de la etapa. (Carabá - Supervisión de Prácticas Curriculares)

[Satterstrom](#) et al. (2021) consideran la voz como un proceso colectivo e interaccional. Los autores enfatizan que la voz no debe verse como un evento aislado, sino como una dinámica continua en la que los miembros del equipo puedan apoyarse mutuamente para que sus contribuciones sean escuchadas y conduzcan a un cambio significativo en las organizaciones. Según este estudio, cuando una idea se expresa públicamente, se convierte en conocimiento común, y las ideas expresadas públicamente no pueden ser ignoradas. Esto significa que, incluso si una idea encuentra resistencia inicial,

puede mantenerse viva y resurgir más adelante, gracias al apoyo de otros miembros del equipo que actúan como aliados. El concepto de "cultivo de la voz" se refiere a ese proceso, en que la colaboración y el apoyo mutuo son clave para que el contenido de la voz pueda persistir y, eventualmente, implementarse.

Además de los diferentes tipos de voz (proindividual y prosocial), a partir de los discursos de los estudiantes, era posible percibir el silencio como una herramienta de comunicación que, aunque no verbal, estaba cargada de significado y podía influir en las relaciones interpersonales y la cultura organizativa. El relato de Zé ilustra este problema sugiriendo que, incluso con un comportamiento de silencio, hay algo que se manifiesta a través de expresiones no verbales, ironías sutiles y gestos que comunican críticas y reflexiones.

No podemos pasar por la vida sin entender que la vivencia y la experiencia ofrecen oportunidades para ser inteligente y para guardar silencio. [...] Solo pones esa mirada irónica, pones esa pequeña sonrisa en la comisura de la boca y niegas con la cabeza. Tu interlocutor sabe que estás siendo crítico, que estás siendo irónico, pero no puedes decir nada porque no has dicho nada, ¿verdad? [...] La mejor respuesta, a veces, es la que no se da. (Zé - Componente Curricular)

Desde esta perspectiva, la literatura en el área destaca que el silencio puede ser una estrategia de resistencia o una forma de poder ([Brinsfield](#), 2013; [Knoll & Van Dick](#), 2013). La situación mencionada anteriormente puede entenderse a partir del concepto de silencio oportunista, que se refiere a la práctica de almacenar estratégicamente pensamientos, información u opiniones relacionadas con el trabajo, con la intención de obtener una ventaja personal ([Knoll & Van Dick](#), 2013). Así, en el trabajo, así como en el contexto de la educación universitaria, las personas pueden elegir no alzar la voz por razones egocéntricas (silencio proindividuo), por medio de la cooperación (silencio prosocial) o para mantener ventaja en una situación (silencio oportunista).

Al informar sobre una situación en unas prácticas extracurriculares, Gabi hizo posible reflexionar sobre la diferencia entre el entorno académico y el mundo laboral:

A diferencia del ámbito académico de la universidad, donde podemos cometer errores y encontrarnos con más facilidad, desencontrarnos y volver a encontrarnos, el mundo laboral no ofrece tanto esta posibilidad. Así que parece más sencillo simplemente seguir lo que se da, porque es una relación contractual y, en resumen, no tenemos tanta autonomía.
(Gabi - Prácticas Extracurriculares)

Durante la formación, los estudiantes cuentan con la protección de los profesores y de la institución educativa, ya que el becario aún no es un psicólogo formado y cuenta con supervisores que le guían en las actividades y acojan sus temores (Oliveira et al., 2019). Así, las prácticas curriculares se configuran como un periodo de aprendizaje práctico, permitiendo a los estudiantes desarrollar actividades relacionadas con su futura profesión y experimentar situaciones laborales reales. Por otro lado, en las prácticas extracurriculares, aunque los estudiantes pueden poner en práctica sus conocimientos y habilidades, la relación contractual tiende a ser más rígida, lo que puede afectar a los comportamientos de voz y silencio.

En el presente estudio, se analizaron las situaciones de comportamientos de voz y silencio reportadas por los estudiantes según la motivación y los resultados personales y laborales. Además, la escucha se percibía como un componente importante para comprender los procesos de voz y silencio. Aunque muchos estudiantes expresaron sus ideas, preocupaciones y opiniones, motivados por contribuir a las actividades de formación (voz prosocial) o por la búsqueda de autoprotección (voz proindividual), también presentaron conductas de silencio proindividual.

Conclusión

Se entiende que esta investigación amplió la comprensión de los comportamientos de voz y silencio al investigar este tema entre estudiantes universitarios, centrándose en los resultados de estos comportamientos. Los comportamientos de voz y silencio resultaron ser fenómenos importantes que participan en la formación para el trabajo y, por tanto, en los procesos de aprendizaje de la profesión universitaria. Además, teniendo en cuenta que, en la literatura científica del área, predomina los estudios sobre la motivación de la voz y el silencio, se destaca

su contribución a la comprensión de los resultados de estos comportamientos, tanto a nivel personal como por el trabajo desarrollado en los distintos espacios de formación.

El uso de un modelo de entrevista, inspirado en propuestas narrativas, permitió a los participantes relatar sus propias situaciones y diferentes situaciones. Sin embargo, se entiende que la participación de 10 estudiantes de la misma promoción y de una única institución de educación superior refleja las peculiaridades de esta realidad específica. Además, como se entrevistó a todos los estudiantes de la población de enfoque que aceptaron participar en la investigación, no se discutió la saturación de datos. A la luz de los criterios COREQ (Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research), también se reconoce que habría sido relevante devolver las transcripciones a los participantes para comentarios o correcciones, así como la posibilidad de recibir retroalimentación sobre los resultados, procedimientos que podrían fortalecer la credibilidad de las interpretaciones.

Además de la relevancia de estudios transversales como este, los estudios longitudinales también pueden ser valiosos para comprender el desarrollo de los comportamientos de voz y silencio a lo largo de los estudios de grado y sus repercusiones en el trabajo en Psicología. Además, sería interesante percibir la interacción entre la voz del hablante y la presencia o ausencia de la escucha del interlocutor, analizando los desarrollos cuando el estudiante adopta comportamientos vocales en diferentes condiciones de respuesta al otro. Las investigaciones futuras pueden proporcionar una comprensión más amplia al investigar los comportamientos de voz y silencio en diferentes subcampos de la Psicología, especialmente en contextos de trabajo en equipo, que reflejan la realidad del mundo laboral.

El estudio destaca la importancia de escuchar a profesores y supervisores para crear un entorno de aprendizaje seguro donde los estudiantes se sientan cómodos compartiendo sus opiniones, ideas y preocupaciones. Por ello, se sugiere que la investigación explore la relación entre estudiantes y supervisores, ya que estos últimos ejercen un liderazgo en el proceso formativo. Además, los resultados del presente estudio contribuyen a reflexionar sobre las implicaciones prácticas de este fenómeno al apoyar discusiones, tales como:

qué tipos de voz y silencio deben promoverse y qué intervenciones pueden desarrollarse para permitir comportamientos deseables de voz y silencio en diferentes contextos de aprendizaje.

Los comportamientos de voz y silencio son fenómenos que forman parte de la formación para el trabajo y, en consecuencia, de los procesos de aprendizaje de la profesión. En un entorno universitario que valora la cooperación (prosocial), los estudiantes pueden sentirse motivados a expresar sus ideas y opiniones relacionadas con el trabajo o a contenerse cuando entienden que el silencio puede contribuir al trabajo. De este modo, promoviendo la voz y el silencio prosocial, las instituciones de educación superior pueden favorecer a los estudiantes para desarrollar habilidades y capacidades importantes para el mundo laboral, formando profesionales comprometidos y motivados para contribuir a la mejora de los contextos laborales.

Agradecimientos

Esta investigación fue apoyada por la Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado da Bahia - FAPESB (Fundación de Amparo a la Pesquisa del Estado de Bahía).

Contribuciones de los autores

Los autores declararon que habían realizado contribuciones sustanciales al trabajo en cuanto a la concepción o el diseño de la investigación; la adquisición, análisis o interpretación de datos para trabajo; y la redacción o revisión crítica de contenido intelectual relevante. Todos los autores aprobaron la publicación de la versión final y acordaron asumir la responsabilidad pública de todos los aspectos del estudio.

Conflictos de interés

No se declararon conflictos financieros, legales o políticos que involucraran a terceros (gobierno, empresas privadas y fundaciones, etc.) por ningún aspecto del trabajo presentado (incluyendo, pero no limitándose a, subvenciones y financiación, membresía en consejos asesores, diseño de estudios, preparación de manuscritos, análisis estadístico, etc.).

Indexadores

La Revista *Psicologia, Diversidade e Saúde* está indexada en [DOAJ](#), [EBSCO](#), [Latindex - Catálogo 2.0](#) y [LILACS](#).



Referencias

- Acaray, A., & Akturan, A. (2015). The relationship between organizational citizenship behaviour and organizational silence [La relación entre el comportamiento de ciudadanía organizacional y el silencio organizacional]. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, 472–482. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.10.117>
- Andrade, R. S., & Bastos, A. V. B. (2020). Comportamientos de voz y silencio en una perspectiva multidimensional: caracterizando el fenómeno entre los trabajadores brasileños. *Quaderns de Psicologia*, 22(3), 1629–1652. <https://doi.org/10.5565/rev/qpsicologia.1629>
- Bashshur, M. R., & Oc, B. (2015). When voice matters: A multilevel review of the impact of voice in organizations [Cuando la voz importa: Una revisión multinivel del impacto de la voz en las organizaciones]. *Journal of Management*, 41(5), 1530–1554. <https://doi.org/10.1177/0149206314558302>
- Bastos, A. V. B., Carneiro, L. L., Andrade, R. S., Aguiar, C. V. N., & D'Almeida, A. (2019a). Escala de silêncio nas organizações [Escala de silencio en las organizaciones]. In C. S. Hutz, D. R. Bandeira, C. M. Trentini, & A. C. S. Vazquez (Orgs.), *Avaliação psicológica no contexto organizacional e do trabalho* (pp. 247–256). Artmed.
- Bastos, A. V. B., Carneiro, L. L., Andrade, R. S., Aguiar, C. V. N., & D'Almeida, A. (2019b). Escala de voz nas organizações [Escala de voz en las organizaciones]. In C. S. Hutz, D. R. Bandeira, C. M. Trentini, & A. C. S. Vazquez (Orgs.), *Avaliação psicológica no contexto organizacional e do trabalho* (pp. 257–267). Artmed.

- Brinsfield, C. T. (2013). Employee silence motives: Investigation of dimensionality and development of measures [Motivos del silencio de los empleados: Investigación de la dimensionalidad y desarrollo de medidas]. *Journal of Organizational Behavior*, 34(5), 671–697. <https://doi.org/10.1002/job.1829>
- Brinsfield, C. T., Edwards, M. S., & Greenberg, J. (2009). Voice and silence in organizations: Historical review and current conceptualizations [Voz y silencio en las organizaciones: Revisión histórica y conceptualizaciones actuales]. In J. Greenberg & M. S. Edwards (Eds.), *Voice and silence in organizations* (pp. 3–33). Emerald Group Publishing.
- Burris, E. R., Detert, J. R., & Romney, A. C. (2013). Speaking up vs. being heard: The disagreement around and outcomes of employee voice [Hablar vs. ser escuchado: El desacuerdo en torno a la voz del empleado y sus resultados]. *Organization Science*, 24(1), 22–38. <https://doi.org/10.1287/orsc.1110.0732>
- Costa, F. M., Oliveira, R. P., & Bastos, A. V. B. (2023). Comportamientos de voz y silencio de estudiantes universitarias en prácticas curriculares. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 17(1), e1627. <https://doi.org/10.19083/ridu.2023.1627>
- Detert, J. R., & Burris, E. R. (2007). Leadership behavior and employee voice: Is the door really open? [Comportamiento de liderazgo y voz del empleado: ¿Está realmente abierta la puerta?]. *Academy of Management Journal*, 50(4), 869–884. <https://doi.org/10.5465/amj.2007.26279183>
- Fatima, T., Ilyas, M., Rehman, C., & Imran, M. (2017). Empirical investigation of relationship between workplace ostracism and employee silence: A test of mediating effects of self-esteem and meaningful existence in context of public sector universities in Punjab [Investigación empírica de la relación entre el ostracismo en el lugar de trabajo y el silencio del empleado: Una prueba de los efectos mediadores de la autoestima y la existencia significativa en el contexto de las universidades del sector público en Punjab]. *Abasyn Journal of Social Sciences*, 10(1), 111–128. <http://ajss.abasyn.edu.pk/article?paperID=184>
- Gibbs, G. (2007/2009). *Análise de dados qualitativos* [Análisis de datos cualitativos]. Artmed. (Trabajo original publicado en 2007).
- King, D. D., Ryan, A., & Van Dyne, L. (2019). Voice resilience: Fostering future voice after non-endorsement of suggestions [Resiliencia de la voz: Fomentando la voz futura después del no respaldo de sugerencias]. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 92(3), 535–565. <https://doi.org/10.1111/joop.12275>
- Kluger, A. N., & Itzchakov, G. (2022). The power of listening at work [El poder de escuchar en el trabajo]. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 9(1), 121–146. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012420-091013>
- Knoll, M., & van Dick, R. (2013). Do I hear the whistle...? A first attempt to measure four forms of employee silence and their correlates [¿Escucho el silbato...? Un primer intento de medir cuatro formas de silencio de los empleados y sus correlatos]. *Journal of Business Ethics*, 113, 349–362. <https://doi.org/10.1007/s10551-012-1308-4>
- Meinecke, A. L., Klonek, F. E., & Kauffeld, S. (2016). Using observational research methods to study voice and silence in organizations [Uso de métodos de investigación observacional para estudiar la voz y el silencio en las organizaciones]. *German Journal of Human Resource Management*, 30(3-4), 195–224. <https://doi.org/10.1177/2397002216649862>
- Milliken, F. J., Morrison, E. W., & Hewlin, P. F. (2003). An exploratory study of employee silence: Issues that employees don't communicate upward and why [Un estudio exploratorio del silencio de los empleados: Problemas que los empleados no comunican a sus superiores y por qué]. *Journal of Management Studies*, 40(6), 1453–1476. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.00387>
- Morrison, E. W., & Milliken, F. J. (2000). Organizational silence: A barrier to change and development in a pluralistic world [Silencio organizacional: Una barrera para el cambio y el desarrollo en un mundo pluralista]. *Academy of Management Review*, 25(4), 706–725. <https://doi.org/10.2307/259200>
- Morrison, E. W. (2014). Employee voice and silence [Voz y silencio del empleado]. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 173–197. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091328>
- Morrison, E. W. (2023). Employee voice and silence: Taking stock a decade later [Voz y silencio del empleado: Un balance una década después]. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 79–107. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-054654>
- Morrison, E. W., Wheeler-Smith, S. L., & Kamdar, D. (2011). Speaking up in groups: A cross-level study of group voice climate and voice [Hablar en grupos: Un estudio multinivel del clima de voz grupal y la voz]. *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 183–191. <https://doi.org/10.1037/a0020744>

- Moura-Paula, M. J. (2014). Silencio en las organizaciones: Un análisis y discusión de la literatura. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 15(5), 15-44. <https://doi.org/10.1590/1678-69712014/administracao.v15n5p15-44>
- Moura-Paula, M. J., & Ferraz, D. L. S. (2015). Silêncio organizacional: Introdução e crítica [Silencio organizacional: Introducción y crítica]. *Cadernos EBAPE.BR*, 13(3), 516-529. <https://doi.org/10.1590/1679-395114581>
- Oliveira, R. P., Costa, F. M., Santos, G. S., Barreto, M. C. M. S., Andrade, M. S., & Gomes, M. M. S. (2019). "Um ensaio da vida profissional": Significados do estágio em Psicologia entre estagiários da UFRB ["Un ensayo de la vida profesional": Significados de la práctica en Psicología entre practicantes de la UFRB]. In A. Suely & S. Kuratani (Orgs.), *O serviço de Psicologia da universidade* (pp. 163-183). UFRB.
- Pinder, C. C., & Harlos, H. P. (2001). Employee silence: Quiescence and acquiescence as responses to perceived injustice [Silencio del empleado: Quiescencia y aquiescencia como respuestas a la injusticia percibida]. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 20, 331-369. [https://doi.org/10.1016/S0742-7301\(01\)20007-3](https://doi.org/10.1016/S0742-7301(01)20007-3)
- Sabino, A., & Cesário, F. (2019). O silêncio dos colaboradores de Van Dyne, Ang e Botero (2003): Estudo da validade fatorial e da invariância da medida para Portugal [El silencio de los colaboradores de Van Dyne, Ang y Botero (2003): Estudio de la validez factorial y de la invarianza de la medida para Portugal]. *Análise Psicológica*, 37(4), 553-564. <https://doi.org/10.14417/ap.1641>
- Satterstrom, P., Kerrissey, M., & DiBenigno, J. (2021). The voice cultivation process: How team members can help upward voice live on to implementation [El proceso de cultivo de la voz: Cómo los miembros del equipo pueden ayudar a que la voz ascendente sobreviva hasta su implementación]. *Administrative Science Quarterly*, 66(2), 380-425. <https://doi.org/10.1177/0001839220962795>
- Tangirala, S., & Ramanujam, R. (2012). Ask and you shall hear (but not always): Examining the relationship between manager consultation and employee voice [Pregunte y escuchará (pero no siempre): Examinando la relación entre la consulta del gerente y la voz del empleado]. *Personnel Psychology*, 65(2), 251-282. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2012.01248.x>
- Van Dyne, L., Ang, S., & Botero, I. C. (2003). Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs [Conceptualizando el silencio del empleado y la voz del empleado como constructos multidimensionales]. *Journal of Management Studies*, 40(6), 1359-1392. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.00384>

Apéndice

Tabla A.
Sistema de categorías

Voz y comportamientos de silencio				
Comportamientos de la voz		Comportamientos de silencio		
Expresión voluntaria de ideas, sugerencias, preocupaciones, problemas u opiniones relacionadas con actividades formativas, con el propósito de promover mejoras o cambios.		Ausencia de expresión verbal: cuando un estudiante tiene una idea, sugerencia o es consciente de un problema o asunto y decide retener esa información.		
Voz prosocial	Voz proindividual	Silencio prosocial	Silencio pro-individual	
Expresión de ideas, opiniones, sugerencias y preocupaciones basadas en motivos cooperativos, con el objetivo de beneficiar al colectivo y promover la cooperación en actividades formativas.	Expresión de ideas, opiniones, sugerencias y preocupaciones que deriven de motivos egocéntricos, demostrando retiro o desvinculación de las actividades de formación, ya sea por autoprotección o resignación.	No hay expresión de ideas, opiniones, sugerencias y preocupaciones orientadas a la cooperación y el beneficio de la otros, demostrando una actitud colaborativa.	No hay expresión de ideas, opiniones, sugerencias ni preocupaciones por razones egocéntricas, reflejando una postura pasiva ante las situaciones o motivado por el miedo a las consecuencias negativas.	
Dirección				
Indica a quién va dirigida la expresión o retención de la información.				
Ascendente	Lateral	Descendentes	Externa	
Profesores de componentes curriculares o vinculados a otras actividades académicas; supervisores; profesionales de la psicología relacionados con prácticas o proyectos de prácticas; y otros profesionales.	Parejas; compañeros estudiantes del curso de Psicología; y estudiantes de otros cursos.	Personas en posiciones de menor poder, considerando su dinámica e interacciones durante las actividades de entrenamiento.	Otros profesionales que trabajaron en contextos formativos fuera de la universidad, como aquellos involucrados en proyectos comunitarios, prácticas en organizaciones asociadas o prácticas extracurriculares.	
Contenido				
Se refiere a lo que se está comunicando o reteniendo, como ideas, sugerencias, preocupaciones, sentimientos, afirmaciones, quejas u opiniones.				
Actividades formativas				
Espacios tradicionalmente institucionalizados, como componentes curriculares, proyectos de docencia, investigación y extensión, además de prácticas obligatorias o no obligatorias, y experiencias extracurriculares que forman parte de la vida diaria de la universidad.				
Componente curricular	Prácticas curriculares	Proyecto de investigación	Proyecto de ampliación	Prácticas extracurriculares
Unidades de estructuración didáctico-pedagógica del tipo de disciplina, que tienen acreditación y carga de trabajo predefinidas en la estructura curricular.	Componente curricular supervisado, desarrollado en el entorno laboral, que tiene como objetivo preparar a los estudiantes para el trabajo.	Propuesta de investigación coordinada por profesores, que guía el proceso de realización de la investigación científica.	Proceso de producción de conocimiento y diálogo con otros sectores de la sociedad, que contribuyen a la formación de los ciudadanos.	Las prácticas no obligatorias realizadas como actividad opcional, para complementar la formación profesional, se sumaban a la carga de trabajo habitual de actividades curriculares obligatorias.
Empresa Júnior	Liga Académica	Deportiva	Movimiento estudiantil	
Asociación civil jurídicamente constituida, sin fines de lucro y con finalidad educativa, gestionada exclusivamente por estudiantes de grado.	Entidades sin fines de lucro, creadas, organizadas y dirigidas esencialmente por estudiantes que comparten intereses comunes y bajo la supervisión general de un docente.	Colectivos estudiantiles con fines deportivos, educativos y culturales, independientemente de sus orientaciones filosóficas, partidistas o religiosas.	Movilización social en el entorno educativo universitario que promueve el debate crítico y articula a los estudiantes en torno a agendas sociales, económicas, políticas y medioambientales.	
Comportamientos de escucha				
Incluyen comportamientos no observables del oyente, comportamientos observables del oyente y percepciones del hablante. La escucha efectiva puede proporcionar un ciclo positivo al animar a los estudiantes a adoptar conductas vocales, del mismo modo que la ausencia de escucha por parte del oyente tiende a favorecer conductas silenciosas.				
Resultados				
Consecuencias de comportamientos de voz o silencio que pueden percibirse como positivos o negativos.				
Vida personal		Para el trabajo		
Impactos del comportamiento en los estudiantes, como el aprendizaje, el desarrollo de habilidades comunicativas, el estrés y la frustración.		Impactos de los comportamientos en el trabajo desarrollados durante las actividades de formación, como la seguridad al conducir, el enriquecimiento del debate, el debilitamiento del vínculo y la sobrecarga de trabajo.		