**O preço da incivilidade**

Quase todas as pessoas que experimentam incivilidade no local de trabalho respondem de maneira negativa, em alguns casos em retaliação aberta.

Colaboradores e colaboradoras têm menos criatividade quando sentem desrespeito, e muitas destas pessoas se fartam e vão embora. Cerca de metade, deliberadamente diminui seu esforço ou diminui a qualidade de seu trabalho. E a incivilidade prejudica o relacionamento com os clientes.

A incivilidade é cara, e poucas organizações reconhecem ou tomam medidas para reduzi-la.

De acordo com [o artigo “O preço da incivilidade”](https://hbr.org/2013/01/the-price-of-incivility) ou, em inglês, *The Price of Incivility*, há diversas formas que a incivilidade pode assumir, sendo que as reações das pessoas podem variar entre:

* 48% reduzem os esforços intencionalmente
* 47% reduzem o tempo de dedicação
* 38% reduzem intencionalmente a qualidade
* 80% perdem tempo ruminando
* 63% perdem tempo evitando o ofensor
* 66% afirmam que a performance declinou
* 78% afirmar que o comprometimento declinou
* 12% deixaram o trabalho
* 25% admitem ter transferido a frustração ao cliente

A partir destes dados, você pode refletir se você já vivenciou ou presenciou um destes efeitos da incivilidade citados no artigo e o que poderia ser diferente.

# Práticas

Prática 1

Agora chegou o momento de você colocar a mão na massa e avaliar o seu ambiente.

Avalie as cinco afirmações abaixo de 1 a 5:

1 sendo discordo totalmente

2 sendo discordo parcialmente

3 sendo neutro

4 sendo concordo parcialmente

5 sendo concordo totalmente

Avaliando seu ambiente

* Nessa unidade é fácil falar abertamente o que se tem em mente.
* Se você comete um erro na unidade, geralmente ele é usado contra você.
* As pessoas nessa unidade com frequência se sentem à vontade para falar sobre problemas e divergências.
* As pessoas nessa unidade estão ansiosas para compartilhar informações sobre o que não funciona e, também, sobre o que funciona.
* Guardar segredo é a melhor maneira de progredir nessa unidade.

Obs: com relação a 2 e a 5 faça o cálculo reverso, exemplo  
1 = 5

2 = 4

3 Mantém.

Prática 2

A pergunta mais importante que você pode fazer para determinar o nível de segurança psicológica em uma equipe é: "**É caro ser você mesmo?**"

Nesta atividade você encontra uma autoavaliação que inclui **12 violações comuns** de Segurança Psicológica que ocorrem rotineiramente nas organizações, sugerido por [Timothy Clark](https://www.linkedin.com/in/timothyrclark/).

Pergunte a si se você sofreu alguma dessas violações nas últimas 24 horas:

**1. Você já se sentiu excluído em um ambiente social?**

**2. Você tem medo de fazer uma pergunta?**

**3. Você permaneceu em silêncio quando sabia a resposta para um problema?**

**4. Você já teve outra pessoa roubando crédito por algo que você fez?**

**5. Você deu uma sugestão que foi ignorada?**

**6. Você foi rudemente interrompido em uma reunião?**

**7. Você já sentiu que foi alvo de um estereótipo negativo?**

**8. Você já enfrentou retaliação por desafiar o status quo?**

**9. Você já teve um chefe que pediu feedback, mas realmente não queria?**

**10. Você já foi envergonhado ou ridicularizado publicamente?**

**11. Você foi punido por cometer um erro honesto?**

**12. Você já se sentiu inferior?**