

La incivilidad en las personas.

La falta de respeto o la rudeza incluye varios comportamientos, desde burlarse o menospreciar a alguien, burlarse se la gente de forma hiriente, hasta hacer bromas ofensivas o mandar mensajes en reuniones. Así lo vimos en una noticia nacional y un comentario sobre el particular vale la pena reproducir.

Una investigación sobre los efectos de la incivilidad en el desempeño y balance de la empresa fue reveladora: Encuestados exalumnos de una escuela de negocios que trabajaban en diferentes empresas. Se les pidió que relataran una experiencia en la que hubieren sido tratados de manera brusca, irrespetuosamente o sin sensibilidad y las respuestas de sus reacciones.

Uno contó sobre un jefe que decía cosas insultantes como “ese trabajo es de jardín de infantes”. Otro rompió el trabajo de un empleado frente a los demás.

Se descubrió que la incivilidad desmotiva a las personas: 66 % redujo sus esfuerzos laborales; 80 % perdió el tiempo por lo que había pasado y el 12 % renunció a su trabajo. Una empresa leyó estos números y estimó, cautelosamente, que la incivilidad le costaba 12 millones de dólares al año.

Pero ¿qué pasa si no somos los que la padecemos? ¿Qué tal si sólo la vemos o escuchamos?

En otro estudio con un grupo pequeño se estudia que pasa cuando un compañero insulta a un miembro del grupo. Los resultados son interesantes porque también empeora el desempeño de los testigos, y no de una forma marginal sino muy significativa. La incivilidad es un virus contagioso y uno se vuelve portador por el solo hecho de estar cerca.

Si la incivilidad tiene un costo tan alto, ¿por qué se da tanto? La principal causa es el estrés. La gente se siente abrumada. Otra cosa porque la gente no es más cortés. Creen que reflejan menos liderazgo. Dicen “La gente amable ¿se queda atrás?”. Bueno, resulta que a largo plazo, no es así. Los corteses duplican la posibilidad de ser vistos como líderes y su desempeño mejora considerablemente. ¿Por qué vale la penas ser cortés? Porque la gente te ve como una importante, poderosa y única combinación de dos rasgos claves: afectuoso y competente, amigable e inteligente.

Entonces, ¿por dónde empezar? ¿Cómo ayudar a las personas a superarse y sentirse respetadas? Lo positivo es que no requiere de un gran cambio. Las pequeñas cosas hacen la diferencia. Dar las gracias, compartir el crédito, escuchar con atención, preguntar con humildad, reconocer a los demás y sonreír tiene un gran impacto.

Cuando estamos en ambientes cordiales somos más productivos, creativos, colaboradores, sanos y felices. Podemos hacerlo mejor. Se puede ser más consciente y actuar para ayudar a los demás a superarse, en el trabajo, en el hogar, en las redes, en el colegio o la comunidad. Cada interacción nos debe preguntar ¿Quién quiero ser?