

## **Incivilidade no Meio Educacional: indicativos pela percepção dos professores da rede básica de ensino**

**TALITA GONÇALVES POSSER**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM)

**VÂNIA MEDIANEIRA FLORES COSTA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM)

**PAULA BALARDIN RIBEIRO ARAGÃO**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM)

**ROGER DA SILVA WEGNER**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM)

**DAMIANA MACHADO DE ALMEIDA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM)

Agradecimento à orgão de fomento:

Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)

# INCIVILIDADE NO MEIO EDUCACIONAL: INDICATIVOS PELA PERCEPÇÃO DOS PROFESSORES DA REDE BÁSICA DE ENSINO

## 1 INTRODUÇÃO

Com a chegada do capitalismo no século XVIII em decorrência da Revolução Industrial, segundo Bernal (2010), o trabalho tornou-se condição essencial para sobrevivência do indivíduo, ocasionando mudanças na sociedade, como o crescimento da população e desenvolvimento da economia, sendo apontado como fonte de riqueza e autorrealização. Para Monteiro (2014) o trabalho ocupa uma posição primordial na vida das pessoas, tornando-se o centro de preocupações e investimentos individuais e coletivos, considerado fonte de renda e mecanismo de integração social, desempenhando um papel importante na construção da identidade de um indivíduo.

Visto que os trabalhadores dedicam uma quantidade significativa de horas do dia para exercer a atividade profissional, as experiências vivenciadas no ambiente laboral induzem fortemente a percepção da qualidade das relações sociais estabelecidas no ambiente de trabalho. Desse modo, Corrêa (2018) evidencia que as principais responsáveis pelo alcance dos objetivos organizacionais são as pessoas e a não observância das condições de trabalho favorece o adoecimento e, conseqüentemente, a ineficiência de instituições. Além disso, Cortina (2008) afirma que no local de trabalho podem suceder-se condutas como observações depreciativas de alguém, gritos, insultos, não ouvir o outro com atenção, evitar contato com o colega e o abordar utilizando termos não profissionais, atos esses que são denominados incivilidade.

A incivilidade no local de trabalho é entendida como uma forma de mau trato interpessoal que não apenas contamina o ambiente de trabalho, como também a vida social dos indivíduos. Um alto nível de incivilidade entre os colaboradores pode ser considerado um problema de negócio para as organizações, instigando o aumento de transtornos psicológicos relacionados ao trabalho, maior estresse no trabalho, distração cognitiva, sofrimento psíquico e menor satisfação e criatividade, além de perturbar a cognição ao ativar automaticamente os sistemas cerebrais que comunicam respostas de luta ou de fuga (CORTINA, 2001; CORTINA; MAGLEY, 2009; PEARSON; ANDERSSON; PORATH, 2005; PORATH; GERBASI; SCHORCH, 2015, SAKURAI; JEX, 2012).

De acordo com Tonin (2018) pesquisas apontam que as empresas estão cada vez mais sendo confrontadas com casos de assédio psicológico, intimidação, assédio moral, assédio sexual e outras formas de violência. Liu et al. (2020), acreditam que, cada vez mais, as organizações devem formular, divulgar, auditar e reafirmar de forma periódica suas políticas contra a incivilidade de supervisão e de liderança destrutiva, como parte da sua obrigação de igualdade de emprego. Além disso, as doenças profissionais conferem elevados custos para o empregador, para o funcionário e para a sociedade como um todo.

Frente ao exposto, fica evidente que proporcionar um bom ambiente de trabalho é fundamental para o bom desempenho das atividades laborais, inclusive para a profissional docente, que para Silva e Mafra (2014), desempenha diversas atividades, enfrenta pressões de fontes variadas e desenvolve um leque de capitais, competências e habilidades, demonstrando diferentes relações com o conhecimento.

Para essas autoras essa categoria profissional tem passado por significativas transformações em um curto período de tempo. Anteriormente, ser professor era sinônimo de poder, intelectualidade e *status* social e passou a enfrentar uma forte precarização e desvalorização. Santos (2015) complementa que ser professor é um ato político, social, é aceitar o desafio de contribuir para o processo de humanização do homem, mas para isso o

professor, precisa ser valorizado pela sociedade e pelo Governo, pois a partir desse reconhecimento atinge-se a sublimidade da qualidade da educação dos indivíduos e da sociedade.

Para Thiele e Ahlert (2009) a profissão do docente e a sua relação com o ambiente organizacional, a instituição de ensino, carece ser um ambiente mais tranquilo que facilite o trabalho em equipe, aumentando assim a sinergia entre os docentes, propiciando também uma relação mais saudável e que favoreça condições que motivem seus funcionários. Além disso, para Prado et. al (2013) a profissão também se defronta em concepções sobre o trabalho que o professor exerce, muitas vezes relacionado a uma atividade meramente técnica, subordinada ao conhecimento produzido pelos cientistas.

Dessa forma, diante da importância do professor para a sociedade e a relevância de aprofundar o debate sobre incivilidade no ambiente de trabalho pela ótica da Administração, esse estudo será guiado pelo seguinte problema de pesquisa: *Quais os índices de incivilidade no trabalho no contexto dos professores da educação básica de instituições de ensino públicas e privadas de Santa Maria/RS?* Para responder essa indagação, foi estabelecido o objetivo de identificar e comparar os índices de incivilidade no trabalho na percepção dos professores da educação básica de instituições públicas e privadas de Santa Maria/RS.

A pesquisa visa, além de contribuir para avanços teóricos e práticos sobre a temática, ir ao encontro de Cittolin (2014), que afirmou que a incivilidade vem aumentando no contexto educacional, interferindo no processo de ensino e aprendizagem, comprometendo assim, o bem-estar do corpo docente, dos alunos e do processo educacional como um todo. Corroborando, Mendonça (2017) afirma que estudos na área educacional proporcionam melhorias na qualidade do serviço prestado à sociedade, uma vez que o bem-estar dos funcionários e o respeito presente no grupo de trabalho são priorizados. Para a autora, trata-se de ensinar a valorizar o outro, de maneira contínua, na esfera do trabalho, lugar onde se passa parte significativa do tempo e como cada sujeito exerce vários papéis sociais, considera-se que o impacto da melhoria no ambiente de trabalho traz reflexos para além dos muros organizacionais.

Posto isto, o presente estudo encontra-se estruturado em mais quatro seções além da introdução que contempla o problema de pesquisa, o objetivo e a justificativa do estudo. Posteriormente, na segunda seção é exposta uma revisão da literatura acerca do tema. Na terceira seção aborda-se os procedimentos metodológicos adotados para a operacionalização desse trabalho. Na seção seguinte, apresenta-se a análise dos resultados e por fim, encerra-se este trabalho com a apresentação das considerações finais.

## **2 A INCIVILIDADE NO LOCAL DE TRABALHO**

A incivilidade no local de trabalho é definida como um comportamento desviante de baixa intensidade com a intenção ambígua para prejudicar o alvo, em violação das normas do local de trabalho para o respeito mútuo, com condutas caracteristicamente rudes e descortês, exibindo uma falta de consideração pelos outros (ANDERSSON; PEARSON, 1999).

As autoras Andersson e Pearson (1999) e Lim, Cortina e Magley (2008) apresentam três características base para o comportamento incivil: violação das normas de trabalho e do respeito, a intenção ambígua, e a baixa intensidade. A primeira delas se refere às próprias normas de funcionamento de cada organização, que possui políticas e regras de conduta que geram expectativas de comportamentos que são aceitáveis entre os funcionários. Esta compreensão compartilhada das normas permite uma maior cooperação dentro da organização. No entanto, atos incivis podem prejudicar o ambiente colaborativo e perturbar o bem-estar da organização e de seus funcionários. Cabe destacar que embora no local de trabalho normas oscilem entre organizações e indústrias (PEARSON; ANDERSSON;

WEGNER, 2001; PEARSON; ANDERSSON; PORATH, 2005), uma série de comportamentos, tais como sair de uma fotocopiadora e deixá-la sem papel ou com papel encravado, não conseguir de volta materiais emprestados, ou não responder a um e-mail ou a uma mensagem de voz, são comumente interpretados como incivis (JOHNSON; INDVIK, 2001; MARTIN; HINE, 2005).

A intenção ambígua, segunda característica base para o comportamento incivil, relaciona-se com o comportamento de quem pratica o ato de incivilidade: o instigador. Para Andersson e Pearson (1999), o objetivo do instigador nem sempre é claro para o indivíduo que sofre com esse ato. Os comportamentos incivis podem ser intencionais, mas ocorrem também devido à ignorância, ao descuido ou a personalidade do instigador. Porém, a ambiguidade causa para a vítima um alto nível de estresse, de modo que esta não perceba sentido na situação e, conseqüentemente, não saiba como responder ao comportamento.

A terceira característica base para o comportamento incivil é a baixa intensidade. Andersson e Pearson (1999) postularam que a incivilidade representa o início de uma espiral ascendente de eventos organizacionais negativos, eventualmente, escalada para comportamentos coercitivos e violentos dos funcionários. Na verdade, para Pearson, Andersson e Porath (2000) quando o indivíduo experimenta eventos constantes de incivilidade, isto leva a uma espiral, de modo que a percepção de uma pessoa sobre a incivilidade sofrida pode ser usada para retaliar com um outro comportamento incivil, que eventualmente direciona a formas mais agressivas e intensas de maus tratos. Segundo Lim, Cortina e Magley (2008), comparado com atos agressivos, tais como assédio moral ou sexual, incivilidade é de menor grau de gravidade, ou seja, mesmo sendo um comportamento de menor intensidade, este ainda induz à agressão e conflitos crescentes.

Entretanto, Andersson e Pearson (1999) e Sievers e Mersky (2006) sugeriram que quando o comportamento viola uma norma social, sentimento de injustiça pode surgir no indivíduo que sofreu incivilidade, desencadeando pensamentos hostis e atribuições negativas no alvo. Dentre outras palavras, o alvo interpreta a violação das normas de comportamento como uma forma de tratamento interpessoal injusta. Sentindo-se tratado injustamente, o alvo passa a experimentar o humor negativo, que por sua vez retribui o comportamento com uma forma mais incivil de tratamento. Francis, Holmvall e O'Brien (2015) acrescentam que quando a incivilidade é frequente, o alvo talvez faça inferências a respeito de por que o agressor agiu de tal maneira. Dessa forma, percebe-se que comportamentos incivis ocasionam diferentes conseqüências e efeitos para as organizações e os indivíduos.

A incivilidade também conduz a uma série de resultados organizacionais negativos tais como: diminuição do compromisso, satisfação no trabalho, presença no trabalho, aumento da desviância, redução dos comportamentos de cidadania e desempenho dos funcionários nas atividades de trabalho (LIM; CORTINA, 2005; PEARSON, ANDERSSON; WEGNER, 2001; PENNEY; SPECTOR, 2005; PORATH; EREZ, 2007; ZHOU ET AL., 2015), e quando vinda por parte dos clientes pode afetar negativamente o desempenho do colaborador nas vendas e a capacidade de recordar informações relevantes e de realizar tarefas analíticas (PORATH; GERBASI; SCHORCH, 2015; SLITER; SLITER; JEX, 2012).

### **3 MATERIAIS E MÉTODOS**

Nesta seção apresentam-se os procedimentos metodológicos que foram empregados na realização dessa pesquisa, sendo dividido em duas partes: a primeira apresenta o delineamento da pesquisa e a segunda explana a técnica de coleta e análise dos dados.

### 3.1 Delineamento da Pesquisa

Com base nos parâmetros metodológicos e alinhado com o objetivo de identificar e comparar os índices de incivilidade no trabalho no contexto dos professores da educação básica de instituições de ensino públicas e privadas de Santa Maria/RS, a presente pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa de natureza descritiva com o emprego da abordagem quantitativa para a coleta e análise dos dados.

Os participantes do estudo foram professores em exercício nas instituições da educação básica públicas e privadas da cidade de Santa Maria/RS. Para a inclusão dos professores foram adotados três critérios: I - Ser funcionário efetivo da instituição; II - Estar a mais de um ano na mesma instituição III - Não estar em período de férias, laudo, atestado ou em licença de qualquer natureza.

Assim, para fins de delimitação da amostra da Fase I considerou-se o critério indicado por Hair Jr. et al. (2009), o qual sugere uma relação entre o tamanho da amostra e o número de variáveis analisadas na pesquisa, propondo como uma proporção aceitável para o tamanho de amostra de dez para um. Visto que o questionário de pesquisa proposto contém 12 questões, a amostra mínima a ser atingida é de 120 respostas válidas. Desse modo, estabelecer-se-á uma amostragem não probabilística por conveniência. Sendo assim, o estudo superou as expectativas de coleta, com 166 respostas válidas, o que supera o cálculo mínimo com base nos critérios adotados para esse estudo.

### 3.2 Técnicas de Coleta e Análise de Dados

A coleta de dados foi realizada a partir de um questionário de pesquisa estruturado com itens fechados, composto por duas partes: Parte I - Dados pessoais e ocupacionais e Parte II - Escala de Incivilidade no Trabalho. A primeira parte do questionário é composta por dezessete questões, que buscam identificar o perfil sociodemográfico dos respondentes, verificando: idade, gênero, estado civil, grau de escolaridade, curso, tempo de serviço na carreira, tempo de serviço na organização, natureza da instituição em que atua, séries para as quais leciona, carga horária semanal, tempo no cargo, turno de trabalho, possui cargo de chefia na organização, trabalhou em outras escolas anteriormente e se possui outro emprego ou atividade.

A segunda parte do questionário compreende a escala de Incivilidade no Trabalho, desenvolvida por Cortina et al. (2011) e validada no Brasil por Tonin (2018) constituída de doze afirmativas estruturadas em uma escala *Likert* de cinco pontos, variando entre “1 = Nunca” a “5 = Sempre”.

Após a coleta, os dados foram organizados e tabulados em uma planilha eletrônica, no programa *Office Excel*, desenvolvendo assim, um banco de dados, para posteriormente, ser analisado com o auxílio do programa *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS).

A primeira etapa de análise consiste em uma análise descritiva a respeito dos dados pessoais e ocupacionais dos participantes com base nas frequências das respostas. Na sequência, examina-se a consistência interna da escala, por meio do cálculo do coeficiente *Alpha de Cronbach*, que tem como finalidade averiguar a confiabilidade da escala do questionário.

Para atingir o primeiro objetivo de identificar e comparar os índices de incivilidade no trabalho na percepção dos professores da educação básica de instituições públicas e privadas de Santa Maria/RS, foram feitas análises descritivas com o uso de médias e desvio padrão, os quais os valores médios variam de 1 a 5, sendo dessa forma classificados: quanto mais próximo de 1, menor é o grau de incivilidade sofrida no ambiente de trabalho e quanto mais próximo de 5, maior é o grau de incivilidade sofrida no ambiente de trabalho. Já para

comparar os índices de incivildade na percepção dos professores de instituições públicas e privadas de Santa Maria/RS fez-se tabelas cruzadas entre a natureza da instituição e as variáveis do construto de Incivildade no Trabalho, conhecendo a relação entre elas. A coleta de dados foi realizada entre setembro e dezembro de 2019, aplicado de forma presencial e *online*, juntamente com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

#### 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção os resultados obtidos na realização desta pesquisa, alinhado ao objetivo proposto na seção introdutória deste estudo. Os resultados foram ponderados por meio de três seções. A primeira seção tem como pretensão caracterizar o perfil sociodemográfico e profissional dos professores da educação básica de instituições públicas e privadas de Santa Maria/RS, os quais participaram desta pesquisa. A segunda aborda a confiabilidade dos instrumentos empregados para a mensuração dos índices de incivildade no trabalho. A última seção, por sua vez, contempla os índices de incivildade no trabalho percebidos pelos professores da educação básica.

##### 4.1 Descrição da Amostra e Perfil dos Respondentes

Em relação a amostra pesquisada foram considerados 166 questionários válidos na etapa quantitativa, respondidos por professores da educação básica de instituições públicas e privadas de Santa Maria/RS, conforme os critérios de inclusão e exclusão pré-definidos na seção 3.1. A caracterização do perfil dos respondentes foi realizada por meio de análises de frequências a partir dos dados pessoais referentes à idade, gênero, estado civil e escolaridade descritos na Tabela 1.

Tabela 1 – Dados Sociodemográficos dos Participantes

Variável	Respondentes	Total (n=166)	
		Frequência	Percentual
Idade	De 20 a 30 anos	28	20,15%
	De 31 a 40 anos	50	<b>35,97%</b>
	De 41 a 50 anos	32	32%
	De 51 a 60 anos	22	15,82%
	Acima de 60 anos	7	5,04
Gênero	Feminino	133	<b>82,10%</b>
	Masculino	29	17,90%
Estado Civil	Casado	78	<b>47,27%</b>
	União Estável	22	13,33%
	Solteiro	48	29,09%
	Separado/Divorciado	12	7,27%
	Outro	5	3,03%
Escolaridade	Ensino Médio	1	0,61%
	Graduação Incompleta	2	1,84%
	Graduação Completa	45	27,61%
	Pós-Graduação	111	<b>68,10%</b>
	Outro	3	1,84%

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com as distribuições de frequência e percentual das variáveis investigadas compreendidas na Tabela 1, revelam que a idade mais expressiva da amostra pesquisa foi de 31 a 40 anos (35,97%). Entre os respondentes há um predomínio de mulheres (82,10%), predominantemente casados (47,27%), com nível de escolaridade de pós-graduação (68,10%).

Além dos dados pessoais foram apuradas algumas questões referentes ao perfil ocupacional dos respondentes apresentadas na Tabela 2, tais como, tempo de profissão, tempo de trabalho na instituição, natureza da instituição, localização da instituição, carga horária semanal, turno de trabalho e séries para quais leciona.

Na Tabela 2 verifica-se que com relação ao perfil ocupacional, os respondentes possuem predominantemente entre 6 e 10 anos (27,27%) de profissão, seguido de 1 a 5 anos (21,21%) e 16 a 20 anos (15,76%). Sobre o tempo de atuação na instituição de ensino, a maioria possui vínculo de 1 a 5 anos (66,68%). Há preponderância de atuantes em instituições de ensino públicas (73,49%), localizadas nas regiões Camobi (28,92%), Norte (19,28%), Oeste (19,28%), Sul (14,46%), Leste (9,64%) e Nordeste (8,43%), com carga horária semanal de 20 horas (48,49%) e 40 horas (39,76%), trabalhando em turno integral (61,01%) e lecionando do 1º ao 4º ano (47,85%), 5º ao 9º ano (32,52%) e 1º ao 9º ano (19,63%).

Diante desses resultados, na amostra pesquisada, referente a fase quantitativa da pesquisa, é predominantemente composta por indivíduos do sexo feminino, com idade entre 31 e 40 anos, casados e pós-graduados. Atuam como professores de 6 a 10 anos e na mesma instituição de 1 a 5 anos, majoritariamente em instituições públicas na região de Camobi, trabalhando em turno integral, com carga horária semanal de 20 horas e lecionando com turmas de 1º a 4º ano.

Tabela 2 – Dados Ocupacionais dos Participantes

Variável	Respondentes	Total (n=166)	
		Frequência	Percentual
Tempo de Profissão	De 1 a 5 anos	35	21,21%
	De 6 a 10 anos	45	<b>27,27%</b>
	De 11 a 15 anos	12	7,27%
	De 16 a 20 anos	26	15,76%
	De 21 a 25 anos	17	10,30%
	De 26 a 30 anos	15	9,09%
	Mais de 30 anos	15	9,09%
Tempo na Instituição	De 1 a 5 anos	109	<b>66,87%</b>
	De 6 a 10 anos	27	16,56%
	De 11 a 15 anos	8	4,91%
	De 16 a 20 anos	6	3,68%
	De 21 a 25 anos	6	3,68%
	De 26 a 30 anos	5	3,07%
	Mais de 30 anos	2	1,23%
Natureza da Instituição	Pública	122	<b>73,49%</b>
	Privada	44	26,51%
Localização da Instituição	Região Leste	16	9,64%
	Região Sul	24	14,46%
	Região Norte	32	19,28%
	Região Oeste	32	19,28%
	Camobi	48	<b>28,92%</b>
	Nordeste	14	8,43%

(continua)

(continuação)

Variável	Respondentes	Total (n=166)	
		Frequência	Percentual
Carga Horária Semanal	Menos de 20 horas	12	7,23%
	20 horas	80	<b>48,49%</b>
	40 horas	66	39,76%
	Mais de 20 horas	8	4,82%
Turno de Trabalho	Matutino	32	20,13%
	Vespertino	30	18,87%
	Ambos	97	<b>61,01%</b>
Séries em que leciona	1º ao 4º ano	78	<b>47,85%</b>
	5º ao 9º ano	53	32,52%
	1º ao 9º ano	32	19,63%

Fonte: Dados da Pesquisa.

Retratado o perfil dos professores pesquisados, na próxima subseção, apresenta-se as evidências que asseguram a confiabilidade do instrumento de mensuração utilizado.

#### 4.2 Análise da Confiabilidade no Instrumento de Mensuração

Com o propósito de examinar a consistência do instrumento de mensuração utilizado neste estudo, empregou-se o cálculo do coeficiente *Alpha de Cronbach*. É a medida mais utilizada para avaliação de confiabilidade desde a década de 1950, retratando o grau de covariância entre os itens de uma escala (PASQUALI, 2013; BONETT; WRIGHT, 2015).

Hair Jr. et al. (2009) relatam que o *Alpha de Cronbach* varia em uma escala de 0 a 1, e para ser considerado aceitável necessita apresentar no mínimo valores iguais ou superiores a 0,70, para ser classificado como muito bom os valores devem estar entre 0,70 e 0,80 e para ser considerado excelente os valores devem ser superiores a 0,90. Para Lopes (2016), a categorização da fiabilidade no *Alpha de Cronbach* pode ser atribuída inicialmente como inaceitável se for menor que 0,60 e aceitável maior que 0,61, posteriormente subdividida e classificada como aceitável em fraco os valores entre 0,61 e 0,79, moderado entre 0,80 e 0,90 e forte entre 0,91 e 1,00.

Na Tabela 3 constam o índice original do instrumento elaborado por Cortina et al. (2011), o índice encontrado no instrumento validado por Tonin (2018), considerando que a autora aplicou o mesmo teste e obteve valores significativos, assim como o índice da presente pesquisa.

Tabela 3 – Confiabilidade da Escala

Incivildade no Trabalho	Autores	<i>Alpha de Cronbach</i>
Escala Original	Cortina et al. (2011)	0,92
Validação no contexto brasileiro	Tonin (2018)	0,90

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme exposto na Tabela 3, o índice da presente pesquisa foi idêntico ao encontrado na validação da escala no contexto brasileiro ( $\alpha = 0,90$ ) realizado por Tonin (2018), bem como ambos foram próximos ao *Alpha de Cronbach* da escala original ( $\alpha = 0,92$ )

de Cortina et al. (2011). Segundo Lopes (2016), o *Alpha de Cronbach* encontrado na escala de Incivildade do Trabalho original elaborada por Cortina et al. (2011) classifica-se como forte ( $\alpha = 0,92$ ), já na escala validada no contexto brasileiro por Tonin (2018) tanto no presente estudo podem ser considerados como moderado ( $\alpha = 0,90$ ).

Dessa forma, constatou-se que essa pesquisa apresenta valores aceitáveis pelas classificações de Hair Jr. et al. (2009) e Lopes (2016), ratificando as consistências já auferidas por Cortina et al. (2011) e Tonin (2018). A próxima seção contém os resultados pertinentes à incivildade no trabalho na percepção da amostra pesquisada.

### 4.3 Incivildade no Trabalho: A Percepção dos Professores da Educação Básica

Para fins de responder ao objetivo da pesquisa, que se propôs a identificar e comparar os índices de incivildade no trabalho na percepção dos professores da educação básica de instituições públicas e privadas de Santa Maria/RS, aplicaram-se estatísticas descritivas de Média ( $\bar{x}$ ) e Desvio Padrão ( $s$ ) de cada variável, com ênfase para as que apresentaram maiores e menores pontuações. Na Tabela 4 expõem-se os resultados encontrados.

Tabela 4 – Estatísticas Descritivas Gerais das Variáveis que compõem a Incivildade no Trabalho

Quest.	Variável	$\bar{x}$	$s$
1	Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões.	2,36	1,03
2	Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade.	1,84	0,94
3	Dirigiu olhares hostis a você, ficou encarando ou zombou.	1,69	0,97
4	Faltou com profissionalismo ao abordar você em público ou no privado.	1,77	1,06
5	Interrompeu você ou falou ao mesmo tempo.	2,09	0,96
6	Deu uma nota inferior ao que você merecia em uma avaliação.	1,37	0,71
7	Falou em voz alta, gritou ou insultou você.	1,36	0,75
8	Fez comentários insultuosos ou desrespeitosos sobre você.	1,36	0,74
9	Ignorou você ou não falou com você.	1,60	0,87
10	Chamou você de incompetente.	1,16	0,50
11	Descontou em você uma explosão de raiva ou de temperamento.	1,50	0,80
12	Fez piadas às suas custas.	1,37	0,77
<b>Total</b>		<b>1,62</b>	<b>0,84</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Em conformidade com os dados detalhados na Tabela 4, segundo os professores da educação básica de instituições públicas e privadas, os comportamentos de incivildade com menores médias estão o item 10 – “Chamou você de incompetente” com média 1,16 e desvio padrão 0,50 e os itens 7 – “Falou em voz alta, gritou ou insultou você” e 8 – “Fez comentários insultuosos ou desrespeitosos sobre você”, ambos com média 1,36 e desvios padrões 0,75 e 0,74, respectivamente. Vale salientar que, embora sejam os menos frequentes, eles ocorrem e segundo Cortina et al. (2011) esses comportamentos de maus tratos interpessoais que

apresentam um menor grau, podem, com o decorrer do tempo, transformar-se em outras formas de violência no ambiente organizacional.

No que se refere aos comportamentos de incivildade que apresentam maiores médias, estão os itens 1 – “Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões” ( $\bar{x} = 2,36$  e  $s = 1,03$ ), o item 5 – “Interrompeu você ou falou ao mesmo tempo” ( $\bar{x} = 2,09$  e  $s = 0,96$ ) e o item 2 – “Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade” ( $\bar{x} = 1,84$  e  $s = 0,94$ ). Em conformidade com o estudo de Tonin (2018), desenvolvido com trabalhadores de uma organização de serviços terceirizados, as maiores médias foram observadas nos itens 1, 2 e 5. Assentindo com a autora, esses achados podem ser eventualmente atribuídos a características específicas das amostras, dos setores e principalmente das diferenças culturais, já que no contexto brasileiro são os dois únicos estudos que aplicaram a escala elaborada por Cortina et al. (2011).

A Tabela 5 contém as médias e desvios padrões das doze variáveis que compõem a escala de Incivildade no Trabalho elaborada por Cortina et al. (2011) e validada no contexto brasileiro por Tonin (2018):

Tabela 5 – Estatísticas Descritivas das Variáveis que compõem a Incivildade no Trabalho por Instituições Públicas e Privadas

Incivildade no Trabalho					
Quest.	Variável	Instituições Públicas		Instituições Privadas	
		$\bar{x}$	$s$	$\bar{x}$	$s$
1	Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões.	2,36	0,94	2,36	1,26
2	Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade.	1,77	0,82	2,02	1,21
3	Dirigiu olhares hostis a você, ficou encarando ou zombou.	1,67	0,90	1,75	1,16
4	Faltou com profissionalismo ao abordar você em público ou no privado.	1,80	1,04	1,68	1,12
5	Interrompeu você ou falou ao mesmo tempo.	2,05	0,88	2,18	1,17
6	Deu uma nota inferior ao que você merecia em uma avaliação.	1,36	0,66	1,41	0,84
7	Falou em voz alta, gritou ou insultou você.	1,38	0,70	1,32	0,88
8	Fez comentários insultuosos ou desrespeitosos sobre você.	1,36	0,68	1,34	0,89
9	Ignorou você ou não falou com você.	1,59	0,83	1,64	0,99
10	Chamou você de incompetente.	1,20	0,51	1,07	0,45
11	Descontou em você uma explosão de raiva ou de temperamento.	1,52	0,78	1,45	0,87
12	Fez piadas às suas custas.	1,34	0,68	1,48	1,00
Total		<b>1,62</b>	<b>0,78</b>	<b>1,64</b>	<b>0,99</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com os dados contidos na Tabela 5, quando analisadas separadamente as médias dos comportamentos de incivildade no trabalho se distinguem entre os professores das instituições públicas e privadas. No contexto das instituições públicas os itens que

apresentaram as menores médias foram o item 10 – “Chamou você de incompetente” ( $\bar{x} = 1,20$  e  $s = 0,51$ ), o item 12 – “Fez piadas às suas custas” ( $\bar{x} = 1,34$  e  $s = 0,68$ ), e os itens 6 – “Deu uma nota inferior ao que você merecia em uma avaliação” e 8 – “Fez comentários insultuosos ou desrespeitosos sobre você”, ambos com médias 1,36 e desvios padrões 0,66 e 0,68, respectivamente. Os itens que exprimem as maiores médias foram o item 1 “Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões” com média 2,36 e desvio padrão 0,94, o 5 – “Interrompeu você ou falou ao mesmo tempo” com média 2,18 e desvio padrão 0,88 e o item 4 – Faltou com profissionalismo ao abordar você em público ou no privado” com média 1,80 e desvio padrão 1,04.

Nas instituições privadas as menores médias apresentam-se nos itens 10 – “Chamou você de incompetente” ( $\bar{x} = 1,07$  e  $s = 0,45$ ), 7 – “Falou em voz alta, gritou ou insultou você” ( $\bar{x} = 1,32$  e  $s = 0,88$ ) e 8 – “Fez comentários insultuosos ou desrespeitosos sobre você” ( $\bar{x} = 1,34$  e  $s = 0,89$ ). Em contrapartida, observa-se que os itens 1, 5 e 2 apresentam as maiores médias, sendo elas 2,36, 2,18 e 2,02, respectivamente.

Apesar de a presente pesquisa apresentar um índice geral de incivildade no trabalho de 1,62, é necessário que estratégias sejam implementadas visando diminuir essas práticas no ambiente organizacional. Por conseguinte, é importante atentar-se aos comportamentos negativos no ambiente de trabalho, mesmo quando não aparentam importância, já que podem afetar os indivíduos tanto no nível psicológico quanto no âmbito profissional. Esses comportamentos agressivos e de baixa intensidade tem um efeito difusivo e se disseminam rapidamente e podem se institucionalizar a partir da displicência da gestão (FOULK; WOOLUM; EREZ, 2016; MENDONÇA, 2017).

Conforme exposto por Tonin (2018) a compreensão do processo de escalada da incivildade, com atenção as relações sociais, são imprescindíveis para o desenvolvimento de práticas e políticas preventivas de microviolências. A prevenção é importante para evitar que se propaguem outros tipos de violência decorrentes do aumento dos atos de incivildade como o assédio moral e sexual (CORTINA, 2008; CORTINA et al., 2011) e também para reduzir custos das consequências geradas pelos atos incivis como alta rotatividade, absenteísmo, baixo comprometimento, insatisfação dos funcionários, processos judiciais, diminuição da produtividade, entre outros (TONIN, 2018). Na Tabela 6 verifica-se a associação entre a natureza da instituição e as variáveis da incivildade no trabalho:

Tabela 6 – Associação entre Natureza da Instituição e as Variáveis da Incivildade no Trabalho

Variável	Natureza da Instituição	1 Nunca	2 Quase nunca	3 Às vezes	4 Quase sempre	5 Sempre	Total
1. Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões.	Pública	30 (18,18%)	26 (15,76%)	56 (33,94%)	9 (4,45%)	0	121 (72,34%)
	Privada	15 (9,09%)	8 (4,85%)	15 (9,09%)	2 (1,21%)	4 (2,42%)	44 (26,66%)
<b>Total</b>		<b>45 (27,27)</b>	<b>34 (20,61%)</b>	<b>71 (43,03%)</b>	<b>11 (6,67%)</b>	<b>4 (2,42%)</b>	<b>165 (100%)</b>

(continua)

(continuação)

Variável	Natureza da Instituição	1 Nunca	2 Quase nunca	3 Às vezes	4 Quase sempre	5 Sempre	Total
2. Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade.	Pública	57 (34,34%)	37 (22,29%)	27 (16,27%)	1 (0,60%)	0	122 (73,50%)
	Privada	21 (12,65%)	9 (5,42%)	8 (4,82%)	4 (2,41%)	2 (1,21%)	44 (26,50%)
<b>Total</b>		<b>78 (46,99%)</b>	<b>46 (27,71%)</b>	<b>35 (21,08%)</b>	<b>5 (3,01%)</b>	<b>2 (1,20%)</b>	<b>166 (100%)</b>
3. Dirigiu olhares hostis a você, ficou encarando ou zombou.	Pública	70 (42,42%)	26 (15,76%)	20 (12,12%)	5 (3,03%)	0	121 (79,89%)
	Privada	27 (16,36%)	8 (4,85%)	4 (2,42%)	3 (1,82%)	2 (1,21%)	45 (20,11%)
<b>Total</b>		<b>97 (58,79%)</b>	<b>34 (20,61%)</b>	<b>24 (14,55%)</b>	<b>8 (4,85%)</b>	<b>2 (1,21%)</b>	<b>166 (100%)</b>
4. Faltou com profissionalismo ao abordar você em público ou no privado.	Pública	67 (40,36%)	24 (14,46%)	23 (13,86%)	5 (3,01%)	3 (1,81%)	122 (73,50%)
	Privada	29 (17,27%)	6 (3,61%)	4 (2,41%)	4 (2,41%)	1 (0,60%)	44 (26,50%)
<b>Total</b>		<b>96 (57,83%)</b>	<b>30 (18,07%)</b>	<b>27 (16,27%)</b>	<b>9 (5,42%)</b>	<b>4 (2,41%)</b>	<b>166 (100%)</b>
5. Interrompeu você ou falou ao mesmo tempo.	Pública	39 (23,78%)	40 (24,39%)	37 (22,56%)	4 (2,44%)	0	120 (72,72%)
	Privada	17 (10,37%)	9 (5,49%)	13 (7,93%)	3 (1,83%)	2 (1,22%)	44 (26,66%)
<b>Total</b>		<b>56 (34,15%)</b>	<b>49 (28,88%)</b>	<b>50 (30,49%)</b>	<b>7 (4,27%)</b>	<b>2 (1,22%)</b>	<b>165 (100%)</b>
6. Deu uma nota inferior ao que você merecia em uma avaliação	Pública	89 (53,61%)	23 (13,86%)	9 (5,42%)	1 (0,60%)	0	122 (73,42%)
	Privada	32 (19,28%)	9 (5,42%)	1 (0,60%)	1 (0,60%)	1 (0,60%)	44 (26,50%)
<b>Total</b>		<b>121 (72,89%)</b>	<b>32 (19,28%)</b>	<b>10 (6,02%)</b>	<b>2 (1,20%)</b>	<b>1 (0,60%)</b>	<b>166 (100%)</b>
7. Falou em voz alta, gritou ou insultou você.	Pública	89 (54,27%)	18 (10,98%)	12 (7,32%)	1 (0,61%)	0	120 (72,72%)
	Privada	38 (23,17%)	2 (1,22%)	0	4 (2,44%)	0	44 (26,66%)
<b>Total</b>		<b>127 (77,44%)</b>	<b>20 (12,20%)</b>	<b>12 (7,32%)</b>	<b>5 (3,05%)</b>	<b>0</b>	<b>164 (100%)</b>
8. Fez comentários insultuosos ou desrespeitosos sobre você.	Pública	90 (54,22%)	22 (13,25%)	8 (4,82%)	2 (1,20%)	0	122 (73,50%)
	Privada	37 (22,29%)	2 (1,20%)	3 (1,81%)	1 (0,60%)	1 (0,60%)	44 (26,50%)
<b>Total</b>		<b>127 (76,51%)</b>	<b>24 (14,46%)</b>	<b>11 (6,63%)</b>	<b>3 (1,81%)</b>	<b>1 (0,60%)</b>	<b>166 (100%)</b>
9. Ignorou você ou não falou com você.	Pública	74 (44,58%)	26 (15,66%)	21 (12,65%)	0	1 (0,60%)	122 (73,50%)
	Privada	27 (16,27%)	10 (6,02%)	4 (2,41%)	2 (1,20%)	1 (0,60%)	44 (26,50%)
<b>Total</b>		<b>101 (60,84%)</b>	<b>36 (21,69%)</b>	<b>25 (15,06%)</b>	<b>2 (1,20%)</b>	<b>2 (1,20)</b>	<b>166 (100%)</b>
10. Chamou você de incompetente.	Pública	104 (62,65%)	12 (7,23%)	6 (3,61%)	0	0	122 (73,50%)
	Privada	43 (25,90%)	0	0	1 (0,60%)	0	44 (26,50%)
<b>Total</b>		<b>147 (88,55%)</b>	<b>12 (7,23%)</b>	<b>6 (3,61%)</b>	<b>1 (0,60%)</b>	<b>0</b>	<b>166 (100%)</b>

(conclusão)

Variável		Natureza da Instituição	1 Nunca	2 Quase nunca	3 Às vezes	4 Quase sempre	5 Sempre
11. Descontou em você uma explosão de raiva ou de temperamento.	Pública	78 (47,27%)	24 (14,55%)	18 (10,91%)	1 (0,61%)	0	121 (73,33%)
	Privada	32 (19,39%)	7 (4,24%)	2 (1,21%)	3 (1,82%)	0	44 (26,67%)
<b>Total</b>		<b>110 (66,67%)</b>	<b>31 (18,79%)</b>	<b>2 (1,21%)</b>	<b>3 (1,82%)</b>	<b>0</b>	<b>165 (100%)</b>
12. Fez piadas às suas custas.	Pública	93 (56,02%)	19 (11,45%)	8 (4,82%)	2 (1,20%)	0	122 (73,50%)
	Privada	33 (19,88%)	6 (3,61%)	1 (0,60%)	3 (1,81%)	1 (0,60%)	44 (26,50%)
<b>Total</b>		<b>126 (75,90%)</b>	<b>25 (15,06%)</b>	<b>9 (5,42%)</b>	<b>5 (3,01%)</b>	<b>1 (0,60%)</b>	<b>166 (100%)</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Ao analisar os dados contidos na Tabela 6 observa-se que no item 10, 88,55% dos respondentes afirmam que nunca foram chamados de incompetentes, sendo que nenhum professor, tanto das instituições públicas quanto das privadas, vivenciou esse ato, o que justifica esse item apresentar a menor média geral e por natureza da instituição. No item 7 – “Falou em voz alta, gritou ou insultou você”, e no item 8 – “Fez comentários insultuosos ou desrespeitosos sobre você”, 76,61% e 77,44% respectivamente dos professores da amostra nunca sofreram essas micro violências.

Cabe salientar que o item 1 “Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade” que apresentou a maior média geral ( $\bar{x} = 2,36$ ), 43% dos respondentes afirmam que às vezes passaram por essa situação no ambiente de trabalho, 27,27% nunca passaram e 20,61% quase nunca. O item 5 com segunda maior média ( $\bar{x} = 2,09$ ), “Interrompeu você ou falou ao mesmo tempo”, 34,15% dos professores afirmam que nunca sofreram esse ato de incivildade no último ano de trabalho, porém 30,49% às vezes e 28,88% quase nunca sofreram. O item 2 “Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade” ( $\bar{x} = 1,84$ ), 21,08% dos professores já passaram às vezes por essa microviolência no ambiente de trabalho, 27,71% quase nunca e 46,99% nunca passaram por essa situação.

Ao contrário da maioria dos estudos publicados, nos resultados encontrados evidenciam-se que os comportamentos incivis, de modo geral, acontecem com pouca frequência na amostra pesquisada. Destaca-se que uma considerável parte dos estudos empíricos sobre incivildade no trabalho provém dos Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Austrália, China e Coréia, com diferentes públicos, como: profissionais da saúde, funcionários de cortes federais, trabalhadores da indústria, alunos de universidades, servidores militares etc. (CORTINA, 2008; CORTINA et al., 2011; FERGUSON, 2012; LEITER; DAY, 2013; LEITER; DAY; PRICE, 2015; LIM; LEE, 2011; SCHILPZAND; PATER; EREZ, 2016).

É possível dizer que a incivildade no ambiente laboral viola as normas instituídas pelo grupo de trabalho, caracterizando-se por comportamentos rudes, sem sensibilidade e consideração pelo outro. Ademais, pelos achados de Cortina (2008) e Cortina et al. (2011), compreende-se que a incivildade também é seletiva, ocorre de forma implícita ou velada, perpassa pelas relações sociais de gênero e raça.

## 5 CONCLUSÃO

O presente estudo teve por objetivo identificar e comparar os índices de incivilidade no trabalho no contexto dos professores da educação básica de instituições de ensino públicas e privadas de Santa Maria/RS. Para o alcance desse propósito, a pesquisa foi sistematizada pelo emprego de abordagem quantitativa. No processo de coleta de dados foram aplicados 166 questionários de pesquisa com professores da educação básica de instituições de ensino públicas e privadas, localizadas no município de Santa Maria/RS. O instrumento para coleta de dados dessa fase compreendeu a escala de Incivilidade no Trabalho, desenvolvida por Cortina et al. (2011) e validada no Brasil por Tonin (2018).

Com propósito de identificar os índices de incivilidade no trabalho na percepção dos professores da educação básica de instituições públicas e privadas de Santa Maria/RS, com os resultados obtidos pode-se inferir que os professores participantes sofreram baixos índices de incivilidade no trabalho. De acordo com os dados da pesquisa, comportamentos de incivilidade que apresentam maiores médias, foram os itens 1 – “Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões” ( $\bar{x}=2,36$ ), 5 – “Interrompeu você ou falou ao mesmo tempo” ( $\bar{x} = 2,09$ ) e o 2 – “Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade” ( $\bar{x}= 1,84$ ). Ainda assim, é necessário que estratégias sejam desenvolvidas e implementadas visando evitar que esses atos se propaguem e que essas práticas no ambiente organizacional diminuam.

Na etapa de comparar os índices de incivilidade no contexto das instituições públicas e privadas de Santa Maria/RS. Para as instituições públicas e privadas os itens que apresentaram maiores médias foram o item 1 – “Prestou pouca atenção a algo que você disse ou demonstrou pouco interesse em suas opiniões”, com média de 2,36, o item 5 – “Interrompeu você ou falou ao mesmo tempo” com médias 2,05 e 2,18, o item 4 – “Faltou com profissionalismo ao abordar você em público ou no privado” com média 1,80 nas instituições públicas e o item 2 – “Duvidou do seu julgamento sobre um assunto que era de sua responsabilidade” com média 2,02 nas instituições privadas. A partir desses dados, nota-se que não há uma diferença significativa entre os índices de incivilidade entre os professores da educação básica de instituições públicas ( $\bar{x} = 1,62$ ) e privadas ( $\bar{x} = 1,64$ ), portanto, entende-se que no contexto pesquisado a natureza da instituição não influencia os índices de incivilidade no trabalho.

De posse dessas informações recomenda-se às instituições de ensino um cuidado com o ambiente de trabalho, desenvolvendo capacitações para que os professores saibam e sejam capazes de distinguir o que são comportamentos incivis e como lidar profissionalmente com tais comportamentos no ambiente de trabalho. Ademais, as instituições podem criar políticas internas que tenham tolerância zero para comportamentos de incivilidade, além de oferecer suporte aos professores que são vítimas de incivilidade no trabalho a fim de intervir e propiciar um ambiente de trabalho agradável, impedindo que esses atos se propaguem dentro da instituição e afete também a vida social dos professores.

Portanto, para estudos futuros sugere-se a investigação do tema incivilidade no trabalho em outros contextos educacionais, além de organizações de diferentes setores e porte e diferentes regiões geográficas do Brasil. Além disso, também é sugerido o desenvolvimento de estudos que investiguem a relação entre os índices de incivilidade e gênero, escolaridade, raça, etc., mapear as consequências da incivilidade diferenciando os instigadores e sobre o enfrentamento e prevenção da incivilidade no trabalho, além de investigar a incivilidade relacionada a outros construtos da área de gestão de pessoas e comportamento organizacional como Comportamento de Cidadania Organizacional, Estresse no Trabalho, Vínculos Organizacionais, Conflito Trabalho-Família, dentre outros. Também se sugere que novas pesquisas sejam realizadas com trabalhadores de organizações privadas e públicas, visando desenvolver uma modelagem que identifique o grau de prioridade sobre a percepção destes.

Assim sendo, acredita-se que esse estudo atendeu ao seu objetivo inicial, colaborando para uma melhor compreensão sobre a incivildade no trabalho e levantando importantes contribuições para o meio científico da área de Administração,

## REFERÊNCIAS

- ANDERSSON, L. M.; PEARSON, C. M. Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. **Academy Management Review**, v. 24, n. 3, p. 452-471, 1999.
- BERNAL, A. O. Psicologia do Trabalho em um mundo globalizado: Como enfrentar o Assédio Psicológico e o Estresse no Trabalho. In: BERNAL, A. O. **Significado do Trabalho na Sociedade Contemporânea**. 1. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- BONETT, D. G.; WRIGHT, T. A. Cronbach's alpha reliability: Interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning. **Journal of Organizational Behavior**, v. 36, n. 1, p. 3-15, 2015.
- CITTOLIN, S. F. **Incivildade na educação superior**. 2014. 134 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Tuiuti do Paraná, Curitiba, PR, 2014.
- CORRÊA J. S. **Bem-estar no trabalho e Síndrome de Burnout**: análise de faces opostas no cotidiano de servidores penitenciários gaúchos. 2018. 153 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2018.
- CORTINA, L. M. Assessing sexual harassment among Latinas: Development of an instrument. **Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology**, v. 7, n. 2, p. 164-181, 2001.
- CORTINA, L. M. Unseen injustice: Inciviliy as modern discrimination in organizations. **Academy of Management Review**, v. 33, n. 1, p. 55-75, 2008.
- CORTINA, L. M.; MAGLEY, V. J. Patterns and profiles of response to incivility in the workplace. **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 14, n. 3, p.272-288, 2009.
- FERGUSON, M. You cannot leave it at the office: spillover and crossover of coworker incivility. **Journal of Organizational Behavior**, v. 33, n. 4, p. 571-588, 2012.
- FOULK, T. A., WOOLUM, A., EREZ, A. Catching rudeness is like catching a cold: The contagion effects of low-intensity negative behaviors. **Journal of Applied Psychology**, v. 101, n.1, 50-67, 2016.
- FRANCIS, L.; HOLMVALL, C. M.; O'BRIEN, L. E. The influence of workload and civility of treatment on the perpetuation of e-mail incivility. **Computers in Human Behavior**, v. 46, p. 191-201, 2015.
- HAIR JR., J. F. et al. Análise Multivariada de dados. 6. ed. Porto Alegre: **Bookman**, 2009.
- JOHNSON, P. R.; INDVIK, J. Rudeness at work: impulse over restraint. **Public Personnel Management**, v. 30, n. 4, p. 457-465, 2001.
- LEITER, M. P.; DAY, A. Straightforward Incivility Scale. Technical Document. **Centre for Organizational Research & Development**, Acadia University, Wolfville, Nova Scotia, Canadá, 2013.
- LEITER, M. P.; DAY, A.; PRICE, L. Attachment styles at work: Measurement, collegial relationships and burnout. **Burnout Research**, v. 2, n. 1, 25-35, 2015.
- LIM, S.; CORTINA, L. M.; MAGLEY, V. J. Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes. **Journal Applied Psychology**, v. 93, p. 95-107, 2008.

- LIM, S.; LEE, A. Work and nonwork outcomes of workplace incivility: Does family support help? **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 16, n. 1, p. 95-111, 2011.
- LIU, Chang-E. et al. Supervision incivility and employee psychological safety in the workplace. **International journal of environmental research and public health**, v. 17, n. 3, p. 840, 2020.
- LOPES, L. F. D. Métodos Quantitativos. 1. ed. **Santa Maria: UFSM**, 2016.
- MARTIN, R. J.; HINE, D. W. Development and validation of the uncivil workplace behavior questionnaire. **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 10, n. 4, p. 477-490, 2005.
- MENDONÇA, J. M. B. **A Fagulha de um Incêndio: A Incivilidade no Ambiente de Trabalho**. 2017. 278 f. Tese (Doutorado Em Administração) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2017.
- MONTEIRO, R. A. P. A importância do trabalho na transição para a vida adulta. **Desidades**, Rio de Janeiro, v. 4, p. 20-29, 2014. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2318-92822014000300003](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2318-92822014000300003)>. Acesso em: 14 nov. 2019.
- PASQUALI, L. **Psicometria: teoria dos testes na psicologia e na educação**. 5. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2013.
- PEARSON, C. M., ANDERSSON, L. M., PORATH, C. L. Assessing and attacking workplace incivility. **Organizational Dynamics**. v. 29, n. 2, p. 123-137, 2000.
- PEARSON, C. M.; ANDERSSON, L. M.; PORATH, C. L. Workplace Incivility. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), **Counterproductive Work Behavior**, p. 177-200. Washington, DC: American Psychological Association, 2005.
- PEARSON, C. M.; ANDERSSON, L. M.; WEGNER, J. W. When workers flout convention: a study of workplace incivility. **Human Relations**, v. 54, n. 11, p.1387-1419, 2001.
- PENNEY, L. M.; SPECTOR, P. E. Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): the moderating role of negative affectivity. **Journal of Organizational Behavior**, v. 26, n. 7, p.777-796, 2005.
- PORATH, C. L.; EREZ, A. Does rudeness matter? The effects of rude behavior on task performance and helpfulness. **Academy of Management Journal**, v. 50, n. 5, p. 1181-1197, 2007.
- PORATH, C. L.; GERBASI, A.; SCHORCH, S. L. The effects of civility on advice, leadership, and performance. **Journal of Applied Psychology**, v. 100, n. 5, p. 1527-1541, 2015.
- PRADO, A. F. et al. **Ser professor na contemporaneidade: desafios da profissão**. Disponível em:<[https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol\\_\\_1373923960.pdf](https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol__1373923960.pdf)>. Acesso em: 22 dez. 2019.
- SAKURAI, K.; JEX, S. M. Coworker incivility and incivility targets' work effort and counterproductive work behaviors: the moderating role of supervisor social support. **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 17, n. 2, p. 150-161, 2012.
- SANTOS, W. A. Uma reflexão necessária sobre a profissão docente no Brasil, a partir dos cinco tipos de desvalorização do professor. **Sapere Aude**, v. 6, n. 11, p. 349-358, 2015.
- SCHILPZAND, P.; PATER, I. E.; EREZ, A. Workplace incivility: a review of the literature and agenda for future research. **Journal of Organizational Behavior**, v. 37, n. 1, p. 57-88, 2016.
- SIEVERS, B.; MERSEY, R. R. The economy of vengeance: Some considerations on the aetiology and meaning of the business of revenge. **Human Relations**. v. 59, n. 2, p. 241-259, 2006.

SILVA, P. da A. A. **A (re)construção do significado da (in)civilidade no ambiente de trabalho através de explicações**. 2012. 110 p. Dissertação (Mestrado em Letras) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, 2012.

SILVA, I. C.; MAFRA, F. L. N. Trabalho docente, trabalho decente ou trabalho doente? Reflexões sobre o trabalho de professores universitários na contemporaneidade. Encontro de Estudos Organizacionais da ANPAD, 2014, Gramado, RS. **Anais...** Gramado, RS: Anpad, 2014.

SLITER, M.; SLITER, K.; JEX, S. The employee as a punching bag: The effect of multiple sources of incivility on employee withdrawal behavior and sales performance. **Journal of Organizational Behavior**, v. 33, n. 1, p. 121-139, 2012.

THIELE, M.E.B.; AHLERT, A. **Condições de trabalho docente: um olhar na perspectiva do acolhimento**. Estado do Paraná – Programa de Desenvolvimento Educacional (PDE). UNIOESTE. Disponível em: <[www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde/arquivos/857-4.pdf](http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde/arquivos/857-4.pdf)>. Acesso em: 12 nov. 2020.

TONIN, S. **Adaptação e Validação Transcultural da Escala de Incivilidade no Trabalho**. 2018. 134 f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2018.

ZHOU, Z. E. et al. Effect of workplace incivility on end-of-work negative affect: examining individual and organizational moderators in a daily diary study. **Journal of Occupational Health Psychology**. v. 20, n. 1, p. 117-130, 2015.