PLAYBOOK • DIA MUNDIAL DA GENTILEZA

13 de novembro

GENTILEZA

O que é, como praticar e por que pequenas atitudes transformam pessoas, relações e sociedades.



Alexsander Oliveira

PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL • CRP 18/03100

Seguir @psialexsander →

ANTES DE COMEÇAR

Você nunca saberá o peso que a sua atitude tira, ou coloca, nos ombros de alguém.

Este playbook foi feito para ser lido, praticado e compartilhado. Em cerca de 15 minutos, você vai entender o que é gentileza de verdade, o que a Psicologia e a filosofia dizem sobre ela, e vai medir o seu próprio nível.

Neste playbook

01 O conceito
02 Gentileza na prática
03 O que a Psicologia observa
04 O corpo da gentileza
05 Efeitos na sociedade
06 Gentileza não é submissão
07 Sete dicas práticas
08 Por que está tão difícil
09 Gentileza com você
10 O que pensaram os filósofos
11 Desafio de 7 dias
12 Autoavaliação de gentileza



Alexsander Oliveira
@psialexsander

01 • O CONCEITO

O que é gentileza?

Gentileza é a capacidade de considerar o outro nas nossas atitudes. É agir com respeito, empatia e cuidado, reconhecendo que nossas palavras e comportamentos produzem efeitos nas pessoas.

> *Eu diria que gentileza é reconhecer que existe uma pessoa do outro lado da nossa atitude, com sentimentos, dificuldades e necessidades próprias.*
>
> ALEXSANDER OLIVEIRA

Gentileza é **comportamento**, não apenas sentimento. Não basta dizer que temos empatia: precisamos expressá-la nas atitudes.

EDUCAÇÃO

Cumpre as regras de convivência. É o mínimo esperado e olha para a **norma**.

GENTILEZA

Vai além: considera como minha atitude impacta a vida do outro. Olha para a **pessoa**.



02 • GENTILEZA NA PRÁTICA

Dez atitudes que mostram gentileza de verdade

01 Dar atenção verdadeira quando alguém está falando.

02 Reconhecer o esforço de uma pessoa.

03 Não constranger alguém publicamente.

04 Ter paciência com quem está aprendendo.

05 Oferecer ajuda sem esperar recompensa.

06 Respeitar as diferenças.

07 Saber discordar sem agredir.

08 Pedir desculpas quando erramos.

09 Não descontar nossas frustrações nas pessoas.

10 Tratar com respeito quem não tem nada a nos oferecer em troca.

> *Às vezes, ser gentil é simplesmente deixar de fazer algo que machucaria desnecessariamente outra pessoa.*



Alexsander Oliveira
@psialexsander

“

Nem sempre precisamos fazer algo extraordinário para melhorar o dia de alguém. Às vezes, basta não tornar mais difícil o dia que essa pessoa já está enfrentando.

Alexsander Oliveira
@psialexsander

Seguir no Instagram →



Alexsander Oliveira
@psialexsander

Faz bem a quem recebe e a quem pratica

A gentileza está ligada aos **comportamentos pró-sociais**: atitudes voluntárias direcionadas ao benefício de outras pessoas. Pesquisas encontram associações entre elas e dimensões do bem-estar.

Bem-estar emocional

Pode gerar satisfação, alegria e senso de propósito.

Conexão social

Favorece confiança, vínculo e pertencimento.

Empatia

Exercita a capacidade de reconhecer necessidades e perspectivas diferentes.

Menos isolamento

Gestos de atenção fazem alguém se sentir visto e valorizado.

Regulação emocional

Pode estimular respostas menos impulsivas e mais conscientes.

Cuidado com a promessa. Gentileza não substitui tratamento psicológico ou médico e não garante felicidade. É um comportamento que pode contribuir para o bem-estar e para relações mais saudáveis.



04 • O CORPO DA GENTILEZA

O que acontece por dentro quando praticamos o bem

Ocitocina
O HORMÔNIO DO VÍNCULO

Associada ao acolhimento e à conexão, aparece quando pensamos, testemunhamos ou praticamos atos de bondade. Também é ligada ao relaxamento e à redução da pressão arterial.

Dopamina
PRAZER, RECOMPENSA E MOTIVAÇÃO

Ligada ao sistema de recompensa do cérebro: ajudar o outro tende a gerar uma sensação imediata de bem-estar, que nos motiva a repetir.

Serotonina
ESTABILIDADE DO HUMOR

Ajuda a regular o humor e o estado emocional diário, contribuindo para sentir-se melhor ao longo do dia.

Endorfina
O ANALGÉSICO NATURAL

Atua no relaxamento e no alívio de tensões físicas, funcionando como um alívio natural do próprio corpo.

Nota de rigor: a ciência fala em associações e tendências, não em efeitos garantidos para todas as pessoas. Gentileza é um recurso a mais, não um tratamento.



Alexsander Oliveira
@psialexsander

05 • EFEITOS NA SOCIEDADE

Individual na manifestação, coletiva nos efeitos

A gentileza favorece **confiança, cooperação, respeito e solidariedade**. Ela melhora a convivência nas famílias, nas escolas, nas empresas, no trânsito e nos espaços públicos.

Famílias
Mais escuta, menos feridas.

Escolas
Ambiente seguro para aprender.

Empresas
Confiança que sustenta resultado.

Espaços públicos
Cidades mais humanas.

Pense no trânsito
Quem respeita a preferência, não agride verbalmente e entende que os outros também estão tentando chegar ao seu destino contribui para um ambiente coletivo melhor.

> *A gentileza é individual na sua manifestação, mas coletiva nos seus efeitos.*

A reciprocidade ajuda a explicar por que um tratamento respeitoso pode inspirar outras atitudes positivas. Isso não significa que todos retribuirão, mas nosso comportamento pode influenciar a dinâmica das relações.



Alexsander Oliveira
@psialexsander

06 • GENTILEZA NÃO É SUBMISSÃO

Ser gentil não é aceitar tudo

É possível ser gentil e dizer não. Discordar, cobrar resultados, estabelecer regras e até encerrar uma relação — sem desrespeitar o outro.

GENTILEZA É

Expressar necessidades
Dizer não com respeito
Cobrar sem humilhar
Discordar sem agredir
Impor limites com firmeza

GENTILEZA NÃO É

Aceitar abuso
Concordar com tudo
Abandonar seus limites
Agradar a qualquer custo
Ficar calado para evitar conflito

> *Ser gentil não significa permitir que as pessoas ultrapassem seus limites. Significa não precisar desrespeitar ninguém para defender os próprios limites.*



Alexsander Oliveira
@psialexsander

07 • SETE DICAS PRÁTICAS

Por onde começar amanhã cedo

1

Cumprimente

Dê bom dia, olhe nos olhos e reconheça a presença das pessoas.

2

Escute de verdade

Nem toda conversa precisa terminar com um conselho. Às vezes, alguém só precisa ser ouvido.

3

Reconheça e agradeça

Elogie com sinceridade e valorize esforços que passam despercebidos.

4

Ofereça ajuda

Sem diminuir o outro e sem esperar nada em troca.

5

Cuide das palavras

A verdade não precisa vir acompanhada de agressividade.

6

Esteja presente

Deixe o celular de lado e ofereça atenção verdadeira.

7

Seja gentil consigo

Respeite seus limites e não se trate com crueldade.



Alexsander Oliveira
@psialexsander

08 • POR QUE PARECE TÃO DIFÍCIL?

Vivemos no modo reativo

Pressões, excesso de informação, cobranças e rotinas aceleradas. Muitas pessoas estão sobrecarregadas e acabam **reagindo mais do que refletindo**.

Isso ajuda a compreender algumas reações, mas não justifica transformar outras pessoas em destinatárias das nossas frustrações.

> *Talvez um dos maiores desafios das relações humanas seja justamente este: não permitir que a maneira como somos tratados determine completamente a maneira como trataremos os outros.*
>
> ALEXSANDER OLIVEIRA

Estar vivendo um dia difícil explica algumas das nossas reações, mas não precisa justificar a maneira como tratamos as pessoas.



Alexsander Oliveira
@psialexsander

09 • GENTILEZA COM VOCÊ

A gentileza também começa dentro

> *E vale lembrar: a gentileza também precisa ser direcionada a nós mesmos. Respeitar nossos limites, reconhecer nossas dificuldades e não nos tratar com crueldade diante dos próprios erros também faz parte disso.*
>
> ALEXSANDER OLIVEIRA

Respeitar seus limites
Descansar não é fraqueza, é manutenção.

Reconhecer suas dificuldades
Nomear o que pesa é o primeiro passo para cuidar.

Falar consigo como com um amigo
Qual seria o tom se fosse alguém que você ama?

Errar sem crueldade
Responsabilizar-se é diferente de se punir.

Quem se trata com crueldade dificilmente consegue oferecer ao mundo o que não recebe de si.



10 • O QUE PENSARAM OS FILÓSOFOS

Uma ideia antiga e urgente

Kant

Trate as pessoas sempre como fim em si mesmas, nunca apenas como meio. Quem tem dignidade não tem preço.

Marco Aurélio

O que não faz bem à colmeia não faz bem à abelha. Ninguém prospera isolado do todo.

Sêneca

Onde há um ser humano, há espaço para a bondade. Toda pessoa é uma oportunidade.

Levinas

O rosto do outro nos chama à responsabilidade. Antes de qualquer regra, há alguém diante de nós.

E NO BRASIL

O Profeta Gentileza (José Datrino) espalhou pelos muros do Rio de Janeiro uma frase que virou síntese popular: **“Gentileza gera gentileza.”**



Alexsander Oliveira
@psialexsander

11 • DESAFIO

7 dias de gentileza

Uma atitude por dia. Marque ao concluir e compartilhe nos stories marcando **@psialexsander**.

DIA 1

Cumprimente

Bom dia olhando nos olhos, principalmente para quem você costuma ignorar.

☐

DIA 2

Escute

Uma conversa inteira sem interromper e sem dar conselho.

☐

DIA 3

Agradeça

De forma específica: diga o que a pessoa fez e o que isso gerou.

☐

DIA 4

Ajude

Uma ajuda silenciosa, sem esperar retorno e sem diminuir o outro.

☐

DIA 5

Discorde bem

Segure uma resposta ríspida e discorde com respeito.

☐

DIA 6

Esteja presente

Uma refeição ou conversa sem celular.

☐

DIA 7

Seja gentil consigo

Respeite um limite e perdoe um erro seu.

☐



Alexsander Oliveira
@psialexsander

12 • AUTOAVALIAÇÃO

Qual é o seu nível de gentileza?

São 20 afirmações, em 4 dimensões. Pense nos **últimos 30 dias** e responda como você realmente age, não como gostaria de agir.

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre

Atenção: as afirmações marcadas com ↻ são invertidas. Responda normalmente; a inversão é feita na correção.

A **Presença e escuta**
Atenção verdadeira, paciência e reconhecimento da pessoa que está diante de você.

B **Respeito e limites**
Discordar, cobrar e dizer não sem humilhar, constranger ou descontar frustrações.

C **Reconhecimento e generosidade**
Valorizar esforços, ajudar sem esperar retorno e tratar bem quem nada tem a oferecer.

D **Reparação e gentileza consigo**
Pedir desculpas, não repassar o mau trato recebido e respeitar os próprios limites.

Esta autoavaliação é uma ferramenta de reflexão e autoconhecimento. Não é um instrumento psicométrico validado e não substitui avaliação psicológica.

Fazer o teste interativo →



Alexsander Oliveira
@psialexsander

AUTOAVALIAÇÃO • PARTE 1 DE 2

Marque de 1 a 5

			1 NUNCA ... 5 SEMPRE	PTS
1	A	Quando alguém fala comigo, deixo o celular de lado e dou atenção verdadeira.	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	
2	B	Consigo discordar de alguém sem agredir, ironizar ou desqualificar a pessoa.	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	
3	C	Reconheço e agradeço o esforço das pessoas, inclusive nas coisas pequenas.	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	
4	D	Peço desculpas com sinceridade quando erro.	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	
5	A	Escuto até o fim, sem interromper e sem preparar a resposta enquanto o outro fala.	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	
6	B	Quando preciso cobrar ou corrigir alguém, faço isso em particular e com respeito.	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	
7	C	Ofereço ajuda sem esperar nada em troca.	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	
8	D	Quando alguém me trata mal, evito que isso determine como trato as próximas pessoas.	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	
9	A	Cumprimento e reconheço a presença das pessoas, inclusive de quem não tem nada a me oferecer.	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	
10	B	Evito constranger alguém publicamente, mesmo quando tenho razão.	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	



AUTOAVALIAÇÃO • PARTE 2 DE 2

Continue de 1 a 5

			1 NUNCA ... 5 SEMPRE	PTS
11	C	Ofereço ajuda de um jeito que não faz o outro se sentir incapaz.	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	
12	D	Respeito meus limites e descanso sem me sentir culpado.	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	
13	A	Tenho paciência com quem está aprendendo ou demora mais que eu.	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	
14	B	Consigo dizer "não" e estabelecer limites sem desrespeitar ninguém.	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	
15	C	Respeito as diferenças de opinião, de jeito e de ritmo das pessoas.	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	
16	D	Diante dos meus erros, falo comigo com o mesmo respeito que teria com um amigo.	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	
17	A	Tenho dificuldade de apenas ouvir: logo quero dar conselho ou resolver o problema do outro. ↺	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	
18	B	Quando estou estressado, acabo descontando minha frustração em quem está por perto. ↺	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	
19	C	Só costumo ser atencioso com quem pode me ajudar ou me trazer algum retorno. ↺	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	
20	D	Quando erro, me cobro com crueldade e me trato de forma dura demais. ↺	○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5	

↺ = item invertido. Ao corrigir, troque 1 por 5, 2 por 4, 3 por 3, 4 por 2 e 5 por 1.

AUTOAVALIAÇÃO • CORREÇÃO

Como ler o seu resultado

1. Nos itens com ↻ (17, 18, 19 e 20), inverta a nota: 1→5, 2→4, 3→3, 4→2, 5→1.
2. Some os cinco itens de cada dimensão.
3. Some as quatro dimensões para obter o total (20 a 100).

Por dimensão

A	**Presença e escuta** soma dos itens 1, 5, 9, 13, 17	☐ 5-11 atenção 12-18 evoluindo 19-25 forte
B	**Respeito e limites** soma dos itens 2, 6, 10, 14, 18	☐ 5-11 atenção 12-18 evoluindo 19-25 forte
C	**Reconhecimento e generosidade** soma dos itens 3, 7, 11, 15, 19	☐ 5-11 atenção 12-18 evoluindo 19-25 forte
D	**Reparação e gentileza consigo** soma dos itens 4, 8, 12, 16, 20	☐ 5-11 atenção 12-18 evoluindo 19-25 forte

Total

20 a 44	**Gentileza em despertar** Hoje, a pressa, o cansaço ou o hábito podem estar falando mais alto que a sua intenção.
45 a 64	**Gentileza em construção** Você tem boas intenções e boas atitudes, mas elas oscilam conforme o dia, o humor e a pessoa.
65 a 84	**Gentileza consistente** Quem convive com você tende a se sentir respeitado e considerado.
85 a 100	**Gentileza inspiradora** Suas atitudes provavelmente já servem de referência para quem está ao redor.



Alexsander Oliveira
@psialexsander

AUTOAVALIAÇÃO • PRÓXIMO PASSO

Resultado não é rótulo. É direção.

Olhe para a sua dimensão mais baixa. Não precisa mudar tudo: escolha uma ação e repita por 21 dias.

A

Se Presença for o seu ponto de atenção

Neste mês, escolha uma conversa por dia para ouvir sem interromper e sem dar conselho. Celular de lado, olhar no olhar.

B

Se Respeito for o seu ponto de atenção

Antes de cobrar ou discordar, faça uma pausa de cinco segundos e pergunte: eu diria isso do mesmo jeito se a pessoa fosse alguém que eu admiro? Faça em particular, nunca em público.

C

Se Generosidade for o seu ponto de atenção

Todo dia desta semana, agradeça de forma específica a uma pessoa ("obrigado por ter feito X, isso ajudou em Y"). Priorize quem raramente é notado.

D

Se Consigo for o seu ponto de atenção

Quando errar, use a regra do amigo: fale consigo como falaria com alguém que você ama. Reconheça o erro, repare o que for possível e siga em frente sem crueldade.

Refaça a autoavaliação daqui a 30 dias e compare. Gentileza se treina.



Alexsander Oliveira
@psialexsander

CARTA AO LEITOR

Querido leitor, querida leitora,

Cargos mudam, projetos acabam, mas a lembrança de quem nos tratou com dignidade permanece por décadas.

Penso nisso toda vez que me sento diante de um líder, de um psicólogo, de uma equipe inteira. Por trás de cada cargo existe alguém que acordou cedo, que carrega uma preocupação que não contou a ninguém, que está tentando dar conta. Para algumas pessoas, um bom dia olhado nos olhos é o único acolhimento do dia.

Gentileza não resolve tudo. Mas é o começo de quase tudo: da confiança, da escuta, da coragem de recomeçar.

Você não precisa concordar com todo mundo, gostar de todo mundo ou resolver os problemas de todo mundo. Mas pode escolher, todos os dias, tratar as pessoas com dignidade. Essa escolha silenciosa, repetida, muda famílias, equipes e histórias.

Que quem cruzar o seu caminho hoje siga um pouco mais leve por ter encontrado você.

Alexsander Oliveira

Pergunta para levar com você: as pessoas que convivem com você se sentem mais respeitadas e valorizadas depois de estar na sua presença?



Alexsander Oliveira
@psialexsander

SOBRE O AUTOR



Alexsander Oliveira

@PSIALEXSANDER • GRUPO PSIQUÊ

- Psicólogo Organizacional • CRP 18/03100
- Autor de *Seja um Líder de Palavra* e *Você não é uma Fraude*
- Coautor do cap. 39 de *NR-1: Dos Riscos Psicossociais ao Plano de Ação* (Manole, 2026)
- Mais de 300 empresas atendidas e +2.630 alunos
- MBAs em Psicologia Organizacional, Gestão de Pessoas, Gestão Empresarial, Agronegócios e Avaliação Psicológica
- Mentor de Psicólogos Organizacionais • Criador do Método POS360

Me siga no Instagram →



Gostou? Compartilhe com alguém que precisa de um dia mais leve.

Siga **@psialexsander** para conteúdos de Psicologia Organizacional, liderança e gestão de pessoas.

Seguir @psialexsander →

GRUPO PSIQUÊ • SOLUÇÕES INTELIGENTES EM GESTÃO DE PESSOAS

Material educativo. Não substitui acompanhamento psicológico ou médico. Dia Mundial da Gentileza: 13 de novembro (World Kindness Movement, Tóquio, 1997; primeira celebração em 1998; lançamento internacional em 2000).