A verdadeira grandeza de uma sociedade não se mede apenas pelo seu progresso tecnológico ou económico, mas pela forma como as pessoas se tratam umas às outras no quotidiano.

A cortesia é uma das expressões mais simples e, simultaneamente, mais poderosas da condição humana. Não se limita às regras de etiqueta ou às normas de boa educação; traduz-se numa atitude consciente de respeito, consideração e reconhecimento da dignidade de cada pessoa. Um gesto de gentileza, uma palavra dita no momento certo ou a disponibilidade para escutar com atenção têm a capacidade de reduzir conflitos, fortalecer relações e criar ambientes de maior confiança e cooperação. Numa época marcada pela transformação digital, pela rapidez da comunicação e pela crescente complexidade das relações sociais, a cortesia afirma-se como uma competência essencial para humanizar as interações, promover o bem-estar coletivo e reforçar a qualidade da convivência nas famílias, nas organizações e na sociedade.

Vivemos numa sociedade caracterizada pela rapidez da comunicação, pela transformação digital e pela crescente complexidade das relações humanas. Paradoxalmente, à medida que a tecnologia aproxima pessoas em diferentes partes do mundo, observa-se uma diminuição da qualidade das interações presenciais. A cortesia, entendida como o conjunto de comportamentos que expressam respeito, consideração e empatia pelo outro, assume hoje uma relevância renovada. Muito além das regras de etiqueta, representa uma competência social essencial para promover confiança, cooperação e bem-estar, tanto na vida pessoal como nos contextos profissionais.

A cortesia manifesta-se através de palavras, gestos, expressões faciais, linguagem corporal e atitudes quotidianas. Um simples “bom dia”, um agradecimento sincero, um pedido formulado com respeito ou a capacidade de ouvir atentamente podem transformar a qualidade de uma interação. Embora frequentemente considerados pequenos gestos, estes comportamentos produzem efeitos significativos na construção das relações interpessoais.

Segundo Goleman (2025), a inteligência emocional continua a ser um dos principais determinantes da qualidade das relações humanas. Competências como a empatia, a autorregulação emocional e a consciência social favorecem comportamentos corteses e contribuem para ambientes mais colaborativos e psicologicamente seguros. A cortesia não é apenas uma norma de convivência; é uma expressão prática da inteligência emocional.

A comunicação não verbal desempenha igualmente um papel determinante. Estudos recentes demonstram que expressões faciais, postura corporal, contacto visual, tom de voz e distância interpessoal influenciam profundamente a forma como as mensagens são interpretadas. Mehrabian (2025) recorda que a comunicação eficaz resulta da coerência entre aquilo que se diz e a forma como se comunica. Assim, um discurso educado perde credibilidade quando é acompanhado por sinais de impaciência, desinteresse ou hostilidade.

No contexto organizacional, a cortesia tornou-se uma competência estratégica. Equipas onde predominam o respeito mútuo, a escuta ativa e a valorização das diferenças apresentam níveis superiores de compromisso, inovação e produtividade. Edmondson (2025) demonstra que ambientes psicologicamente seguros incentivam a partilha de ideias, reduzem conflitos destrutivos e fortalecem a aprendizagem coletiva. A cortesia constitui, assim, um dos pilares da segurança psicológica nas organizações.

Na área da saúde, onde a pressão emocional e a complexidade das decisões são particularmente elevadas, a importância da cortesia torna-se ainda mais evidente. Profissionais que comunicam com respeito, disponibilidade e sensibilidade aumentam a confiança dos doentes, favorecem a adesão aos tratamentos e promovem melhores experiências de cuidados. A Organização Mundial da Saúde (2025) reconhece que a comunicação centrada na pessoa constitui um elemento indispensável para a qualidade e segurança dos serviços de saúde.

Também a educação desempenha um papel determinante na formação destes comportamentos. A aprendizagem da cortesia inicia-se na família, consolida-se na escola e prolonga-se ao longo da vida através das experiências sociais e profissionais. Crianças e jovens que crescem em ambientes onde predominam o respeito, a cooperação e a empatia tendem a desenvolver melhores competências sociais e maior capacidade de resolver conflitos de forma construtiva.

A transformação digital trouxe novos desafios à convivência. As redes sociais, as plataformas digitais e as aplicações de mensagens instantâneas alteraram profundamente a forma como comunicamos. O anonimato, a rapidez da resposta e a ausência de contacto presencial favorecem, por vezes, discursos agressivos, polarização e desinformação. Neste contexto, emerge o conceito de cidadania digital, que implica utilizar os meios tecnológicos com responsabilidade, respeito e consciência ética.

As organizações enfrentam igualmente novos desafios relacionados com a diversidade cultural. Equipas multiculturais exigem competências acrescidas de comunicação intercultural, sensibilidade às diferenças e capacidade de adaptação. A cortesia assume aqui um papel essencial, permitindo criar ambientes inclusivos onde diferentes perspetivas coexistem de forma construtiva.

Do ponto de vista económico, a gentileza também produz valor. Empresas reconhecidas pela qualidade do atendimento, pelo respeito pelos clientes e pela cultura organizacional positiva apresentam frequentemente melhores níveis de fidelização, reputação e desempenho financeiro. Porter e Kramer (2025) defendem que a criação de valor sustentável depende igualmente da qualidade das relações estabelecidas com trabalhadores, clientes e restantes partes interessadas.

Na liderança, a cortesia deixou de ser entendida como um sinal de fragilidade para se afirmar como uma competência de elevada maturidade. Líderes que escutam, valorizam contributos, reconhecem o mérito das equipas e comunicam com respeito conseguem mobilizar maior compromisso e fortalecer a confiança organizacional. A autoridade baseada exclusivamente na hierarquia tem vindo a ser substituída por modelos de liderança assentes na influência, na credibilidade e na inteligência relacional.

Importa ainda reconhecer que a cortesia não significa ausência de firmeza ou incapacidade de discordar. Pelo contrário, implica saber expressar opiniões divergentes com respeito, defender posições de forma ética e resolver conflitos preservando a dignidade de todas as pessoas envolvidas. Trata-se de uma competência que fortalece a democracia, melhora a convivência social e favorece decisões mais equilibradas.

Num mundo cada vez mais acelerado, competitivo e tecnologicamente avançado, a cortesia representa um fator diferenciador. Pequenos gestos de consideração têm o poder de reduzir tensões, aproximar pessoas, fortalecer equipas e humanizar organizações. Mais do que uma questão de boas maneiras, trata-se de uma competência social essencial para promover confiança, cooperação e bem-estar coletivo.

Assim, investir na cortesia é investir na qualidade das relações humanas. É reconhecer que palavras, olhares e comportamentos moldam diariamente a forma como vivemos, trabalhamos e construímos sociedade. Numa época marcada pela inovação tecnológica, talvez uma das maiores inovações continue a ser a capacidade de tratar o outro com

respeito, empatia e genuína humanidade.

Referências Bibliográficas

Edmondson, A. C. (2025). The fearless organization: Creating psychological safety in the workplace (ed. atualizada). Wiley.

Goleman, D. (2025). Emotional intelligence: Why it matters more than IQ (ed. atualizada). Bantam Books.

Mehrabian, A. (2025). Nonverbal communication (ed. revista). Routledge.

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2025). Skills Outlook 2025: Social and emotional skills for the future. OECD Publishing.

Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2025). Creating shared value in contemporary organizations. Harvard Business School.

World Health Organization. (2025). Global strategy on people-centred health services. World Health Organization.