

Dra.
Caroline
Fleck

Aumente a
Sua Influência
e Transforme os Seus
Relacionamentos

VALIDAÇÃO

O Segredo Mais Bem Guardado da Psicologia

«O primeiro guia
prático a integrar esta
competência subvalorizada
na vida cotidiana.»

Dr. Steven C. Hayes

*Para Havana: «Quando vieste ao mundo,
choraste, e isso partiu-me o coração.»*

ÍNDICE

<i>Introdução</i>	9
-------------------	---

PARTE I

O QUÊ E PORQUÊ

CAPÍTULO 1	Validação — O Segredo Mais Bem Guardado da Psicologia	17
CAPÍTULO 2	Uma Cura para Tudo — Porque Deveríamos Largar Tudo e Aprender a Validar	33
CAPÍTULO 3	O Que Significa Sermos Vistos — Validação Definida	51
CAPÍTULO 4	Validação e a Arte de Sofrer — Uma Última Razão para Largarmos Tudo e Aprendermos a Validar	71

PARTE II

COMO

CAPÍTULO 5	A Escada de Validação — Oito Passos para Vermos e Sermos Vistos	91
CAPÍTULO 6	Atender — O Jogo que Todos os Bons Ouvintes Jogam	101
CAPÍTULO 7	Copiar — Como Relacionarmo-nos com Qualquer Pessoa	121

CAPÍTULO 8	Contextualizar — Descortinar o Porquê	139
CAPÍTULO 9	Igualar — A Competência «Qualquer Um no Seu Lugar Faria o Mesmo»	153
CAPÍTULO 10	Propor — Como Ler Mentes	171
CAPÍTULO 11	Agir — Quando as Palavras Não São Suficientes	189
CAPÍTULO 12	Emocionar-se — O Meu Conselho para Jimmy Kimmel	207
CAPÍTULO 13	Revelar — O Poder do Eu Também	227

PARTE III

ONDE A MUDANÇA ENTRA

CAPÍTULO 14	Mudanças — Estratégias de Mudança Comportamental	247
CAPÍTULO 15	Criar Filhos Emocionalmente Inteligentes — Validação e Parentalidade	261
CAPÍTULO 16	A Linguagem Universal do Amor — Validação nas Relações Íntimas	277
CAPÍTULO 17	Validar como Um Chefe — Validação no Trabalho	289
CAPÍTULO 18	Todas as Pessoas Sofrem — Autovalidação	303
	Epílogo	323
	<i>Anexo</i>	331
	<i>Agradecimentos</i>	333
	<i>Notas</i>	337

NOTA

A palavra *paciente* implica um grau de passividade que está em discordância com a relação de cooperação que tento promover na minha prática clínica. Por essa razão, eu, como muitos outros terapeutas, refiro-me àqueles de quem trato como «clientes». Além disso, utilizei pseudónimos para os clientes mencionados neste livro, pelo que, se vier a conhecer alguém chamado Dev que corresponda à descrição da cliente que descrevo no Capítulo 2, não é ela.

INTRODUÇÃO

Sempre fui uma pessoa sensível. Quando era mais nova, tal parecia ser uma bênção. As pessoas sentiam-se atraídas por mim. Tenho muitas memórias de infância de pessoas que me confiavam as suas inseguranças e segredos mais profundos, como se falassem consigo próprias ao espelho. Não apenas crianças, mas também adultos. Lembro-me de, no terceiro ano, a mãe da minha amiga Jenny me contar que o marido estava a ter um caso. Num minuto, estava à espera de que a Jenny regressasse a casa depois da aula de dança, para podermos ir para a cave e fingir que o chão era lava; no minuto seguinte, estava agachada ao lado da sua mãe no chão, a tentar ignorar os dois litros de *Pepsi* que ela tinha entornado por acidente. Os pormenores do seu casamento em ruínas pareciam simplesmente transbordar dela, quase de forma incontrolável, pontuados por gemidos profundos. Não me recordo de nada do que me disse; imagino que a maior parte estivesse além da minha compreensão. Mas nunca me esqueci da expressão do seu rosto: olhos esbugalhados e maçãs do rosto marcadas por lágrimas e saliva. Descrevia algo de que eu nada sabia, mas mesmo assim tentei conectar-me com ela. «Isso é horrível», disse eu enquanto o refrigerante se acumulava aos meus pés. «É como nascer e morrer ao mesmo tempo.» Eu tinha 9 anos — o que sabia eu sobre divórcio ou «recomeçar»? Apesar de não fazer a mínima ideia do que estava a dizer, as minhas palavras pareciam ressoar nela.

Nem sempre consegui dizer ou ter a atitude certa em momentos como este. Não me lembro de alguma vez ter piorado a situação, mas houve muitos momentos em que não consegui intuir o que os outros sentiam ou do que precisavam. No entanto, quando conseguia estabelecer uma ligação, a experiência era entusiasmante. Sentia-me valiosa, útil e gentil.

Infelizmente, à medida que fui crescendo, a minha sensibilidade tornou-se quase uma maldição. Em vez de atrair as pessoas até mim, começou a ter o efeito oposto — distanciou-me delas. Parecia que me magoava mais facilmente do que os outros e, na minha adolescência, demorava muito mais tempo do que os meus amigos a recuperar das marcas emocionais da adolescência. Comecei a sentir-me sozinha e vulnerável a maior parte do tempo. A designação técnica para o que vivenciei é síndrome da Rainha Elsa de Arendelle. Estou a brincar: é uma perturbação depressiva grave. Foi-me diagnosticada aos 16 anos e passei mais de uma década a debater-me com sintomas debilitantes. Durante grande parte desse tempo, retraí-me e estive em estado de constante alerta. Mas, ocasionalmente, tentava redescobrir os laços mágicos que perseguira em criança. E, de vez em quando, era recompensada com a experiência extraordinária de me ligar a alguém como se fosse eu própria.

Esses momentos de conexão ofereciam-me breves pausas no sofrimento que me definia. O único outro escape que encontrei foi nos livros e nos estudos. Enquanto aluna universitária, passei muitas noites enclausurada nas salas de estudo da biblioteca, atrás de uma muralha de artigos e papéis que pareciam proteger-me de mim própria. No último ano, decidi fazer um doutoramento em psicologia clínica, sabendo que isso me daria muitos mais anos de tarefas em que me poderia esconder. Também tinha a expectativa de um dia conseguir aprender a canalizar a minha sensibilidade de forma a ajudar

mais os outros e a magoar-me menos. O poder das minhas emoções era evidente — só precisava de aprender a controlá-lo. Surpreendentemente, chegou uma altura em que aprendi a fazer isso mesmo.

Não vou ao ponto de dizer «jamais esquecerei o dia» em que tomei conhecimento da validação, porque, como a maioria das pessoas, esqueço-me da maior parte dos dias. Mas recordo-me perfeitamente de um *slide* roxo de *PowerPoint* intitulado «Estratégias de Aceitação: Validação», e lembro-me perfeitamente de ouvir a apresentação e pensar: «Porque é que não ensinam isto no primeiro ciclo?!»

Aprender sobre validação e as competências utilizadas para a comunicar foi como descobrir peças de um *puzzle* que não sabia estarem em falta. Refiro-me a peças de *canto*. Tive a percepção imediata de como a sensibilidade que me afligia podia tornar-se uma boia de salvação para aqueles que me rodeavam. A «magia» que persegui durante toda a minha vida revelou-se um método simples que qualquer pessoa poderia dominar. Quanto mais praticava a validação, melhor me tornava e mais ligada me sentia a mim própria e aos outros. Com o tempo, a minha perspetiva sobre as minhas emoções mudou, assim como a minha relação com elas. **A validação transformou a minha sensibilidade — uma fraqueza que me sentia desesperada por proteger — num superpoder que podia utilizar para ajudar os outros.**

Quero deixar claro que a prática da validação não me curou, por si só, da depressão, nem tenho conhecimento de dados que sugiram que isso aconteça. O que sei, com base na minha experiência pessoal e investigação exaustiva, é que a validação tem um efeito profundo nas relações e na nossa capacidade de promover mudanças dentro delas. Isto aplica-se às nossas relações com os outros e connosco próprios. As mudanças positivas que podemos esperar da validação são diversas, mas geralmente enquadram-se numa de cinco categorias:

1. **Melhoria das relações:** a validação afeta a forma como nos *sentimos* nas relações. É de esperar um aumento da intimidade, da cumplicidade, da confiança e da segurança psicológica depois de se ter conseguido validar profundamente a experiência de alguém. Mudar a forma como as pessoas se sentem afeta inevitavelmente o seu comportamento. Se tivermos aumentado a confiança e a segurança através da validação, poderemos esperar ver mais transparência e envolvimento na relação.
2. **Diminuição do conflito:** incorporar a validação em conversas difíceis evita que estas caiam na repetição ou se transformem em discussões. As pessoas tendem a recorrer à força ou a «atacar» quando pensam não conseguir fazer passar o seu ponto de vista de outra maneira. Da mesma forma, as pessoas tornam-se defensivas quando sentem a necessidade de defender uma posição que não está a ser respeitada. Uma resposta de validação não dá espaço ao ataque e muito menos à defesa.
3. **Aumento da influência:** é difícil resolver um problema ou convencer as pessoas de algo se elas acharem que não compreendemos o seu ponto de vista. Validar os outros ajuda-nos não só a comunicar compreensão, mas também a cultivá-la. Como resultado, é mais provável que as pessoas falem conosco e nos escutem.
4. **Maior capacidade de promover mudanças comportamentais:** a validação é gratuita, toda a gente a quer e, ao contrário dos doces, não é enjoativa. Estes atributos fazem da validação um reforço poderoso que pode conduzir a todo o tipo de mudanças comportamentais, como, por exemplo, levar alguém a fazer exercício e, possivelmente, até diminuir o consumo de opiáceos.¹
5. **Aumento da autocompaixão:** validar os outros transforma a forma como nos relacionamos com eles e conosco próprios. Da mesma forma que sentarmo-nos sozinhos em meditação melhora a nossa ligação com os outros, ligarmo-nos

aos outros através da validação melhora a nossa relação connosco próprios. Estes benefícios podem ser melhorados através da prática da validação própria descrita mais à frente neste livro.

Desde que aprendi as competências de validação, há cerca de uma década, tenho como missão partilhá-las com o maior número de pessoas possível. Durante este tempo, vi-as salvar casamentos, redefinir dinâmicas entre pais e filhos e até salvar vidas. (Mais a este respeito ao longo deste livro.) A validação é muitas vezes a primeira coisa que ensino na terapia, em *workshops* para pais e em formações nas empresas. Quando uma das maiores empresas de tecnologia me pediu para conceber um curso de eficácia interpessoal de doze semanas para cem funcionários, dediquei um terço do curso à validação. Os resultados deste curso excederam as expectativas dos líderes empresariais; o *feedback* mais frequente que recebemos foi pedirem-nos livros sobre validação.

Não precisamos de ser pessoas sensíveis ou «empáticas» para desenvolvermos as competências de validação que nos permitirão alcançar estas mudanças. O facto de ter tropeçado na magia da validação quando era jovem significava que tinha jeito para ela, mas o talento bruto não é um pré-requisito para desenvolver estas competências. Ironicamente, descobri que as pessoas que são inerentemente mais sensíveis e que adotam de forma natural estas competências são menos propensas a praticarem e, por conseguinte, *menos* propensas a dominá-las. (Explicarei porquê mais tarde.) A sensibilidade emocional é uma vantagem, isso é certo, porém, sem prática, essa vantagem não nos levará muito longe.

Nas páginas seguintes, vou mostrar-lhe como alcançar de forma consistente essas ligações mágicas que passei tanto tempo da minha vida a perseguir e como traduzi-las em mudanças significativas. Ao organizar o conteúdo deste livro, baseei-me

maioritariamente em princípios de aprendizagem como a repetição e o exemplo, de forma a garantir que obtém o máximo de qualquer esforço empreendido. Ainda assim, não há como evitar o facto de que terá de fazer mais do que ler este livro para alcançar as transformações que ele promete. Como acontece com qualquer língua, estudá-la num livro só o levará até certo ponto. Para se tornar um falante fluente, é preciso praticá-la.

PARTE I

O QUÊ E PORQUÊ

VALIDAÇÃO — O SEGREDO MAIS BEM GUARDADO DA PSICOLOGIA

De um modo suave, podes abanar o mundo.

— FRASE COMUMMENTE ATRIBUÍDA A MAHATMA GANDHI

Eu era uma aluna de doutoramento em psicologia clínica de 27 anos, sentada à frente de um homem de 22 anos que acabara de me dizer, com toda a naturalidade, que estava a pensar suicidar-se nessa noite. Atrás dele estava uma câmara, focada em mim, e um monitor. A frase «Avalie sempre a ideação suicida no INÍCIO!» apareceu no monitor. Os meus olhos desviaram-se para o relógio. Estava nos últimos cinco minutos de uma sessão de uma hora. Ao fundo do corredor, o meu rosto pixelizado era projetado num ecrã em frente a uma sala de aula com mais dez estagiários e o meu orientador, que me transmitia os seus comentários em tempo real.

Rapidamente, fiz uma série de perguntas para avaliar o risco do meu cliente, entre as quais: Teria ele acesso a meios letais? Teria pensado num plano? Determinei que o seu risco era moderado. Revelou que tinha acabado com o namorado duas noites antes. Não o tinha ainda mencionado, porque *não* queria falar sobre o assunto. Já no fim da sessão, começara

a pensar sobre regressar ao apartamento vazio que até há pouco tempo partilhava com o companheiro. Disse que julgava não conseguir tolerar mais uma noite sozinho.

Eu sabia o que fazer. Precisava de o ajudar a utilizar as competências que estava a desenvolver para diminuir o seu desespero na nossa sessão e depois discutir como poderia utilizar essas mesmas competências em casa para o ajudar a passar a noite. Mas eu tinha um problema. Ele não queria utilizar nenhuma competência — estava convencido de que não funcionaria. Também não queria falar sobre a separação e estava irritado comigo por lhe fazer tantas perguntas. Disse que preferia não ter dito nada; só queria ir para casa.

Se eu não desse rapidamente volta à situação, teria de considerar a hipótese de o hospitalizar contra a sua vontade, uma vez que ele não queria ser internado no hospital. E se o hospitalizasse, arriscar-me-ia a perdê-lo como paciente e de criar nele uma aversão à terapia de que tanto precisava. Olhei para o monitor à procura de respostas. Estava vazio. Passei a recorrer a todas as estratégias cognitivo-comportamentais de que me lembrei. Reforço positivo, questionamento socrático, reforço negativo, modelação, implorar (bom, esta última não é tecnicamente uma estratégia) — nada disto funcionou. Olhei para o relógio e depois para o monitor. Ainda hoje consigo ver as letras *V-A-L-I-D-A-Ç-Ã-O* a surgirem lentamente no ecrã. Por um momento, fiquei confusa. Ele tinha dito explicitamente que não queria falar sobre a separação. Depois percebi.

— Isto é uma treta — disse eu.

Ele levantou a cabeça. Foi mais *levantar o olhar*, se é que isso é possível.

— Baixas a guarda por um segundo e és imediatamente atacado com perguntas da aluna demasiado zelosa que queeres acreditar que se importa, mas que muito provavelmente só está a fazer o que lhe mandam.

Olhei de relance para o monitor. A palavra *Bom* apareceu.

— E como se isso não bastasse, está tudo a ser transmitido para uma sala cheia de pessoas que não conheces de lado nenhum.

— Normalmente, sou muito bom a abstrair-me disso. Obrigado pelo aviso — disse ele... com um sorriso!

— Eu também sou, mas neste momento está a distrair-me — confidencieei, e levantei-me, fui até ao monitor e desliguei-o. Sugeri então que fôssemos dar um passeio. Passámos os vinte minutos seguintes a passear pelos jardins em frente ao centro de tratamento cognitivo-comportamental. A nossa conversa foi uma extensão daquela que acontecera na sala, em que eu tentava colocar-me no lugar dele. Não tentei dissuadi-lo do suicídio ou diminuir o seu risco de alguma forma. Em vez disso, concentrei-me em tentar relacionar-me com a experiência desta pessoa que precisava desesperadamente de ajuda, mas que tinha aprendido a não confiar em ninguém que lha oferecesse.

Quando voltámos, pusemos mãos à obra. A sessão durou mais de duas horas. No final, tomei a decisão de não o internar. Foi a decisão certa. Ele utilizou em casa, naquela noite, as competências que praticámos na sessão e ultrapassou tudo por si próprio. Também superou as noites seguintes. Passaram praticamente duas décadas desde que trabalhámos juntos. Ele envia-me frequentemente atualizações e fotografias da «vida que vale a pena ser vivida» que construiu para si próprio. Agora também é terapeuta, e um excelente terapeuta.

Convencer alguém a lidar com um sofrimento extremo em vez de cometer suicídio é um exemplo de uma forma reconhecidamente arriscada de influenciar o comportamento de alguém. Mas as estratégias que funcionam em situações delicadas como esta são igualmente eficazes, se não mais, em cenários menos extremos. Costumo dizer que a única diferença entre influenciar pessoas na terapia e influenciá-las fora dela é que a primeira é geralmente mais desafiadora. É fácil imaginar o quão mais difícil seria convencer alguém a fazer

exercício regularmente se essa pessoa sofresse de uma depressão incapacitante e tivesse perdido a motivação mesmo para as suas atividades favoritas. É verdade que os especialistas em psicologia clínica conhecem os *tipos* de mudança suscetíveis de melhorar vários sintomas e perturbações da saúde mental,* mas as estratégias que utilizam para promover a mudança aplicam-se às pessoas em geral e não apenas às que sofrem de doenças mentais.²

Obviamente, os psicólogos não são os únicos interessados em mudar a forma como as pessoas pensam ou se comportam. Todos nós passamos uma quantidade excessiva de tempo a tentar que as pessoas nos ouçam e, apesar dos nossos melhores esforços, muitas vezes não somos bem-sucedidos. Apostaria que, neste momento, há pelo menos uma pessoa na sua vida com quem se debate na tentativa de a influenciar. Talvez alguém em casa — o seu filho, companheiro ou progenitor — ou alguém no seu trabalho — um chefe ou um colega. Quer que essa pessoa trabalhe mais, trabalhe menos, pare de falar sobre trabalho, responda às suas mensagens, pare de lhe enviar mensagens, aprenda a utilizar o *Messenger*... as formas como queremos que as pessoas à nossa volta mudem são infinitas.

Não é surpreendente que a mudança seja uma indústria de milhares de milhões de euros. Todos os anos, recorremos a *workshops*, livros e retiros que prometem ajudar-nos a mudar o comportamento dos outros ou a melhorar as nossas relações com eles. Estes recursos centram-se normalmente em tipos específicos de dinâmicas ou problemas — «Como Liderar para que as Pessoas Ouçam» ou «Como Educar Filhos Conflituosos», por exemplo. O seu objetivo, no entanto, é essencialmente o mesmo — ajudar-nos a influenciar o comportamento.

* O exercício regular é tão eficaz como os antidepressivos no tratamento da depressão. (James A. Blumenthal *et al.*, «Exercise and Pharmacotherapy in the Treatment of Major Depressive Disorder», *Psychosomatic Medicine* 69, n.º 7 [1 de setembro de 2007]: 587–96, <https://doi.org/10.1097/psy.0b013e318148c19a>.)

Há muita pseudociência e verdadeiros disparates a circular sobre como influenciar os outros, mas também há uma quantidade surpreendente de informação credível. *Estratégias de mudança* cientificamente comprovadas, como o reforço positivo, tornaram-se cada vez mais comuns. Estas técnicas, utilizadas há décadas em terapias cognitivo-comportamentais, são agora a imagem de marca de programas bem-sucedidos em questões que vão do treino do bacio à preservação do emprego. (Paremos todos por um segundo para apreciar o facto de o treino do bacio e a preservação do emprego poderem ser alcançados recorrendo-se a métodos semelhantes.)

Faz sentido que as pessoas se interessem pelas abordagens científicas que os psicólogos utilizam para influenciar o comportamento, particularmente em situações difíceis. Como já referi, todos temos pessoas à nossa volta que são aparentemente imunes à influência, e a ideia de que talvez sejamos realmente capazes de as influenciar é entusiasmante. O que é mais difícil de compreender é o porquê de toda a gente continuar a repetir um conjunto de estratégias comportamentais com mais de setenta anos, sem mencionar nenhuma das pesquisas mais recentes sobre como as melhorar. Isto DÁ CABO. DA MINHA. CABEÇA. Os nossos conhecimentos sobre como influenciar o comportamento humano não terminaram com B. F. Skinner.* Foi aí que começaram!

As primeiras descobertas no campo da investigação comportamental ainda são relevantes. Qualquer pessoa que já tenha treinado um cão sabe que reforçá-lo positivamente com uma recompensa é uma ótima forma de o ensinar a sentar-se ou a dar a pata sob comando. E está bem estabelecido que esta investigação inicial sobre o behaviorismo não se aplica apenas

* B. F. Skinner é considerado o pai do behaviorismo. A sua notoriedade deve-se ao seu trabalho sobre o condicionamento operante, que introduziu os conceitos de reforço e punição.

aos animais; a simples ideia de uma maior progressão num jogo é suficiente para levar algumas pessoas a esconderem-se em cibercafés durante dias a fio. O que aprendemos nos anos que se seguiram a Skinner, no entanto, é que, quando as pessoas demonstram resistência à mudança de hábitos, não basta saber como aplicar os princípios básicos da mudança. Também é preciso saber como demonstrar aceitação.

POR QUE MOTIVO A MUDANÇA REQUER ACEITAÇÃO

Os psicólogos clínicos têm investigado a relação entre aceitação e behaviorismo desde o início dos anos 90, quando a psicóloga Marsha Linehan introduziu um novo tipo de tratamento denominado Terapia Comportamental Dialética (TCD). O tratamento de Linehan provocou ondas de choque na área, não só porque demonstrou que a aceitação é um catalisador de mudança, mas também porque provou ser capaz de fazer o que nenhuma outra terapia na história dos tempos conseguira fazer: diminuir fiavelmente a automutilação e o comportamento suicida em pessoas com estas condições.³

No panorama da psicologia moderna, «aceitação» significa reconhecer a realidade de uma situação sem a julgar ou tentar mudar. Com base nesta definição, aceitação e mudança são literalmente incompatíveis. Todavia, enquanto jovem investigadora que se debatia para tratar clientes suicidas recorrendo a estratégias comportamentais tradicionais, Linehan começou a pensar que a aceitação e a mudança poderiam ser dois lados da mesma moeda. Teorizou que enfatizar demasiado a mudança poderia fazer com que as pessoas se tornassem resistentes a ela. Imaginemos como teria sido a sessão que descrevi no início do capítulo se eu tivesse continuado a pressionar o meu cliente para utilizar as suas competências.

Linehan também suspeitava de que certos problemas de saúde mental eram causados por invalidação constante — mensagens frequentes do ambiente de que uma pessoa ou as suas emoções são inaceitáveis. Se compararmos as taxas de suicídio das pessoas da comunidade LGBTQIA+ com as de fora dela, conseguimos perceber o mérito desta perspetiva.⁴

Linehan acreditava que, se as pessoas se sentissem genuinamente aceites, poderiam estar mais recetivas à mudança. Para testar a sua hipótese, desenvolveu um novo tipo de terapia — a TCD —, em que os terapeutas utilizavam as suas estratégias fiáveis de mudança comportamental juntamente com um conjunto de estratégias de aceitação desenvolvidas por Linehan. Estas últimas consistiam principalmente em competências de validação concebidas para ajudar os terapeutas a comunicarem aceitação, bem como algumas competências para ajudar os clientes a aceitarem-se a si próprios e as suas circunstâncias. O termo *estratégias de aceitação* descreve este conjunto de competências do terapeuta e do cliente, sendo a validação a principal delas. Nas palavras de Linehan: «Seria difícil sobrevalorizar a importância da validação na TCD.»⁵ Nas minhas palavras, a validação é o que Justin Timberlake foi para a *NSYNC ou o que Beyoncé foi para as Destiny's Child. As restantes estratégias de aceitação têm o seu lugar no conjunto, mas são insignificantes em comparação com a validação.

Com o êxito da TCD, uma nova vaga de terapias baseadas no modelo de aceitação e mudança revolucionou a área. No seu conjunto, estas terapias provaram ser eficazes na diminuição de uma vasta gama de problemas de saúde mental e são agora o padrão de excelência no tratamento de condições como a depressão recorrente⁶ e a perturbação de personalidade borderline,⁷ que desafiaram os psicólogos durante gerações.

Durante as últimas décadas, à medida que os temas de saúde mental se tornaram menos tabu, as estratégias de aceitação

começaram a entrar no discurso dominante. Ainda no ano passado, vi um vídeo⁸ da Lady Gaga a ensinar à Oprah «aceitação radical», a competência da TCD que ela afirma ter transformado a sua vida, ajudando-a a lidar com a dor crónica.⁹ Enquanto psicóloga, há poucas coisas de que goste mais do que de entrar numa livraria e descobrir que uma estratégia de aceitação que só vi em manuais de tratamento é o título de um novo *bestseller*. Com as abordagens científicas sobre mudança e aceitação a serem agora muito procuradas, seria de esperar que estas competências de validação muito poderosas estivessem no radar de todos. Mas não estão.

Como termo popular, a *validação* tem, sem dúvida, ganhado destaque. A dada altura, parece que todos nós absorvemos a mensagem de que ela é positiva para as relações. Só que não há muita informação sobre o que significa, muito menos sobre como praticá-la. As competências de validação que comprovadamente ajudam as pessoas a comunicar a aceitação não são do conhecimento comum. Quanto à descoberta de que a validação é um agente de mudança, também isso é um segredo para a maioria. Infelizmente, embora muitas estratégias de aceitação tenham entrado no panorama cultural, as competências de validação inovadoras da TCD permanecem fora dele.

Não quero com isto sugerir que outras técnicas de aceitação de que eventualmente tenha ouvido falar, como a aceitação radical, não sejam transformadoras. São sim! Praticá-las regularmente afetarà a forma como se relaciona consigo próprio e, sem dúvida, a forma como os outros se relacionam consigo ao longo do tempo. Porém, não o tornarão imediatamente mais eficaz a influenciar o comportamento de outros nem aumentarão a probabilidade de os outros aceitarem o seu conselho. Já uma série de competências de validação podem fazer precisamente isso. **A validação melhorará a sua capacidade de influenciar o comportamento, ponto final. Não conseguir validar os outros torna-nos frequentemente ineficazes e,**

em alguns casos, poderá inclusivamente prejudicar a pessoa ou a relação que pretendemos influenciar.

É importante salientar que esta ligação entre validação e mudança se aplica tanto a nós próprios como aos outros — saber como nos validarmos a nós próprios irá melhorar a nossa relação connosco próprios e a probabilidade de conseguirmos ser bem-sucedidos na prossecução das mudanças que queremos realizar. Dado o êxito da TCD e a popularidade de muitas das competências e conceitos que introduziu, é estranho que o seu ingrediente secreto — a validação — permaneça relativamente desconhecido. Depois de passar anos a tentar compreender o que acontece a este respeito, concluí que a validação padece de três grandes problemas:

1. Validação significa coisas diferentes para pessoas diferentes.
2. As competências de validação têm sido reservadas para o tratamento da doença mental.
3. As competências de validação estão em todo o lado e em lado nenhum.

Estes três problemas explicam por que motivo a validação continua a ser o segredo mais bem guardado da psicologia. Num esforço para desvendar este segredo, irei abordar rapidamente cada um dos problemas e apresentar soluções para os resolver. **Compreender as questões associadas à validação é o primeiro passo para compreender o conceito em si mesmo.**

PROBLEMA 1: VALIDAÇÃO SIGNIFICA COISAS DIFERENTES PARA PESSOAS DIFERENTES

Se não tem a certeza do que significa validação, não está sozinho. As definições do termo variam muito. O conceito de *mindfulness* sofreu de um problema semelhante quando começou a ganhar

destaque na psicologia, a seguir ao êxito do programa de Redução de Stress Baseada em *Mindfulness* (MBSR).^{*10} O MBSR consiste num programa de oito semanas que ensina *mindfulness* a pessoas sem formação prévia em meditação ou budismo. No início da década de 1990, os investigadores tinham demonstrado que o MBSR melhorava condições tão diversas como a dor crónica¹¹ e a ansiedade,¹² mas o público em geral continuava bastante confuso com o conceito de *mindfulness*. Tratava-se de uma religião? Um estado mental? Um café em Los Angeles? Tal como a validação, poucos conseguiam chegar a acordo sobre o seu significado e muito menos sobre a forma de o praticar.

Finalmente, em 1994, Jon Kabat-Zinn, o psicólogo que desenvolveu o MBSR, escreveu um livro sobre *mindfulness* para um público não-académico intitulado *Para Onde Quer Que Vás, Aí Estarás* (ed. Nascente, 2023). Nele, definiu *mindfulness* como «a consciência que surge de se prestar atenção, objetivamente, no momento presente e sem julgar».¹³ A inclusão das instruções para a prática de *mindfulness* na definição tornou o conceito imediatamente mais acessível, e a linguagem secular distanciou o termo das conotações espirituais da meditação. Até hoje, a definição de Kabat-Zinn continua a ser uma das definições de *mindfulness* mais frequentemente citadas no mundo ocidental.

Ao contrário do *mindfulness*, que estava associado a conceitos como a meditação e era considerado, em grande medida, um processo cognitivo, a validação está associada a termos como o *elogio* e é considerada a força motriz por trás da utilização do *Instagram*. De acordo com Linehan,

**EM TERMOS SIMPLES, A VALIDAÇÃO MOSTRA
QUE ESTAMOS PRESENTES, QUE PERCEBEMOS
E QUE NOS PREOCUPAMOS.**

* Sigla do inglês, *Mindfulness-Based Stress Reduction*. [N. T.]

No entanto, «a validação nada tem que ver com a desejabilidade social e não é sinónimo de elogio»¹⁴. A confusão em torno da validação é agravada pelo facto de termos sido avisados para nunca a procurarmos. A mensagem parece ser que é bom trazer validação para as nossas relações, mas é vista como inadequada ou pouco saudável quando exigimos recebê-la delas.

Se o problema é que a validação passou a significar coisas diferentes para diferentes pessoas, então, a solução óbvia é defini-la claramente. Mas é mais fácil afirmar do que pô-lo em prática. Eu, por exemplo, debati-me durante anos para encontrar uma definição concisa que ecoasse junto dos meus clientes e se enquadrasse nas competências que lhes estava a ensinar. A minha compreensão da validação provinha da literatura científica, mas as suas descrições tendiam a ser demasiado técnicas. Só quando experimentei a abordagem de Kabat-Zinn, começando com instruções práticas, cheguei a uma definição que fez sentido para os meus clientes e que, por fim, serviu de base para a minha abordagem. **Validação: comunicação que demonstra *atenção, compreensão e empatia* com a experiência de outra pessoa, aceitando-a como válida.**

As competências de validação que vai aprender neste livro são técnicas testadas e comprovadas para comunicar atenção plena, compreensão e empatia de formas que refletem aceitação.

PROBLEMA 2: AS COMPETÊNCIAS DE VALIDAÇÃO TÊM SIDO RESERVADAS PARA O TRATAMENTO DA DOENÇA MENTAL

Os clientes da TCD aprendem muitas competências que os ajudam a gerir as emoções, a tornarem-se mais conscientes, a aumentar a eficácia interpessoal e a cultivar a aceitação. Mas as competências de validação ensinadas aos terapeutas

e as instruções sobre como dominá-las não foram originalmente oferecidas aos clientes quando a TCD foi introduzida na década de 1990. Tal como os terapeutas, as pessoas em TCD aprenderam que a validação é essencial para construir e manter relações, simplesmente não lhes foi ensinado como fazê-lo. Pelo menos, não até 2014, quando Linehan atualizou o manual de tratamento e incluiu as competências de validação entre aquelas ensinadas aos clientes.¹⁵ Até hoje, estas competências ainda são frequentemente consideradas opcionais e podem ou não ser ensinadas em programas de TCD. Visto que as competências de validação têm sido historicamente reservadas aos terapeutas, não é de admirar que tenham demorado a serem adotadas.*

Isto leva-me ao meu próximo ponto: Linehan estava focada em ajudar pessoas que tinham dificuldade em encontrar uma saída — uma tarefa louvável e que definiu toda a sua carreira. Ao contrário de Kabat-Zinn, que definiu *mindfulness* num livro dirigido ao público em geral, a abordagem de Linehan relativamente à validação tem estado confinada maioritariamente a manuais de tratamento, artigos de investigação clínica e às poucas brochuras que desenvolveu mais tarde para clientes. Quer isto dizer que a validação só é eficaz quando utilizada por terapeutas ou pessoas com doença mental? Não. Nem pensar. Conforme verificará no Capítulo 2, a validação tem demonstrado diminuir o conflito, aprofundar laços e conduzir a todo o tipo de mudanças comportamentais, desde motivar reclusos a revelarem informação credível durante os interrogatórios até incentivar os adolescentes a seguirem os conselhos dos pais. Significa isto que os profissionais da área precisam de melhorar o seu trabalho na partilha desta investigação e

* A falta de ênfase inicial no ensino da validação aos clientes de TCD não foi um lapso. Linehan passou décadas a aperfeiçoar o seu trabalho sobre validação e a testar diferentes formas de a ensinar aos clientes. Este tipo de investigação meticolosa leva tempo, mas faz parte do programa quando se desenvolvem protocolos de tratamento.

no ensino destas competências? Sim. Deveriam pensar mais sobre como traduzi-las e demonstrar a sua utilidade mais alargada? Claro que sim!

Este livro é o resultado do trabalho que desenvolvi ao longo da última década para refinar, reconcetualizar e expandir as competências de validação da TCD, para que qualquer pessoa as possa utilizar para comunicar compreensão e desenvolver ligações em situações e relacionamentos. Neste livro, encontrará respostas a perguntas como «O que devo dizer?» e «Como devo dizê-lo?», que tão frequentemente se interpõem entre nós e as pessoas que esperamos impactar.

PROBLEMA 3: AS COMPETÊNCIAS DE VALIDAÇÃO ESTÃO EM TODO O LADO E EM LADO NENHUM

É verdade que as competências de validação têm sido abordadas principalmente no que concerne à terapia, mas se soubermos do que estamos à procura, verificaremos que estas competências aparecem a toda a hora com nomes diferentes. O problema é que raramente são identificadas como «competências de validação» ou associadas à palavra *validação*. Em vez disso, tendem a ser apresentadas como soluções pontuais para problemas específicos da relação. Por exemplo, se frequentar um *workshop* para casais, é provável que aprenda a técnica «orador-ouvinte», destinada a ajudá-lo a comunicar melhor com o seu parceiro.¹⁶ Se ler *Crucial Conversations* no âmbito profissional, aprenderá a «competência de paráfrase», que o ajudará a mitigar eficazmente os conflitos.¹⁷ E se tiver dificuldade em estabelecer um laço com o seu filho de 10 anos, talvez se sinta incentivado a praticar a técnica de «espelhamento».¹⁸ O que talvez não seja óbvio para alguém que não esteja a comparar estas estratégias lado a lado é que todas elas nos põem

a fazer basicamente o mesmo — resumir ou refletir o que alguém disse para demonstrarmos que estamos a ouvir e a prestar atenção. Todas elas são essencialmente variações da mesma competência de validação. Analisarei esta competência em particular na segunda parte.

Uma vez que as competências de validação raramente são associadas ao termo *validação* e estão constantemente a ser rebatizadas como antídotos para problemas muito específicos, é difícil reconhecê-las pelo que são. Esta dificuldade é agravada pelo facto de, como já referi, a nossa compreensão geral da validação ser, na melhor das hipóteses, pouco clara. Como consequência, parece que as competências de validação estão em todo o lado e em lado nenhum.

Compreender o que é a validação e como comunicá-la vai ajudá-lo a identificar as competências de validação independentemente da sua designação. Depois de reconhecer que o que a situação exige é a validação, pode utilizar qualquer uma das competências deste livro para obter resultados semelhantes ou melhores. Uma vez que a validação está em todo o lado e em lado nenhum, dominá-la é um pouco como «ver a matriz» — compreender como, porquê e em que condições funciona torna-nos infinitamente mais eficazes a influenciar a mudança.

OLHAR EM FRENTE

Este livro está dividido em três partes. Os capítulos desta primeira parte desenvolvem por completo o conceito de validação, reveem os resultados notáveis que lhe estão associados e abordam brevemente o seu surgimento. A segunda parte apresenta a Escada de Validação — a estrutura que desenvolvi para ensinar competências de validação — e as instruções nunca antes publicadas sobre como as dominar. Por fim, a terceira

parte mostra-lhe como utilizar estas competências com recurso a estratégias de mudança comportamental comuns, como o reforço e a resolução de problemas, a fim de transformar a sua vida da forma que mais lhe convenha, desde salvar um casamento a silenciar o seu crítico interior. No final deste livro, estará equipado com o necessário para começar a vivenciar o poder da validação em primeira mão.

Foquei-me muito na TCD neste capítulo, mas quero destacar que não a menciono muito nos capítulos seguintes. A exceção está no Capítulo 4, onde exploro a ciência e a filosofia por trás da validação e como conhecer Marsha Linehan desafiou tudo o que eu julgava saber sobre validação — e sobre esclerose múltipla, já agora. Para quem quiser saber mais sobre TCD, recomendo vivamente o livro de memórias de Linehan, *Building a Life Worth Living*.

Por último, quero dizer claramente que este livro não o vai ensinar a submeter os outros à sua vontade. É verdade que a validação desbloqueia o potencial de mudança, mas fá-lo através da aceitação. Cada um de nós quer ser visto e aceite pelo que é. Satisfazer esta necessidade incentivará os outros a ouvirem-no. Isso é um facto. Também o irá inspirar a fazer melhor por eles. Como disse Barack Obama: «Aprender a pormo-nos no lugar do outro, a vermos através dos seus olhos, é assim que a paz começa. E cabe-nos a nós fazer com que tal aconteça.»¹⁹ Ver através dos olhos de outra pessoa — testemunhar, compreender e preocuparmo-nos realmente com a experiência de outra pessoa — é mais fácil de dizer do que de fazer. Não basta querer isto ou saber que é importante; temos de saber como fazê-lo. As competências e estratégias incluídas neste livro foram concebidas exatamente para isso. Promovem a criação de laços, a resolução e o crescimento, mas exigem o mesmo de si em troca.

UMA CURA PARA TUDO — PORQUE DEVERÍAMOS LARGAR TUDO E APRENDER A VALIDAR

Quando o estudo começou, ninguém se preocupava com a empatia ou o apego. Mas a chave para um envelhecimento saudável são as relações, relações, relações.

— GEORGE VAILLANT, SOBRE O ESTUDO DE HARVARD
ACERCA DO DESENVOLVIMENTO DO ADULTO*

Há alguns anos, comecei a trabalhar com uma mulher, a Dev, que estava desesperada por se reaproximar da filha, de quem estava afastada há vários anos. Posso dizer sem hesitação que a Dev foi uma das pessoas mais amáveis e extraordinárias que alguma tive o prazer de conhecer. Cirurgiã cardíaca recentemente reformada, doava anualmente mais de metade do seu rendimento a instituições de caridade. Quando não estava

* O estudo de Harvard sobre o desenvolvimento do adulto foi um estudo realizado ao longo de oitenta anos que se propôs descobrir quais os fatores (riqueza, fama, relações, etc.) que têm o maior impacto na saúde e felicidade humanas. Alerta de spoiler: a resposta é relações. (Liz Mineo, «Over Nearly 80 Years, Harvard Study Has Been Showing How to Live a Healthy and Happy Life», *Harvard Gazette*, 5 de abril, 2023, <https://news.harvard.edu/gazette/story/2017/04/over-nearly-80-years-harvard-study-has-been-showing-how-to-live-a-healthy-and-happy-life>).

a trabalhar com a Habitat for Humanity,* estava a acolher animais de abrigos locais. A Dev era uma força delicada a ter em conta, pelo que era difícil de imaginar que a sua relação com a filha, Kamia, se tivesse deteriorado a ponto de se afastarem. Pedi a Dev que me enviasse as muitas mensagens de texto e de correio eletrónico que enviara à filha nos seus esforços para restabelecer a ligação. As mensagens da Dev eram carinhosas, otimistas e positivas — todas as qualidades que tinha observado nas minhas próprias interações com ela. Também eram invalidantes. Não era o que esperava da Dev, mas também não me surpreendeu, tendo em conta os problemas que estavam a ter.

A Kamia estava a chegar ao fim do seu último ano de faculdade. Embora adorasse estudar e tivesse uma bolsa de estudo integral, sofria de leucemia crónica e tinha passado mal durante toda a faculdade. A Dev não falava com a filha desde o dia de Ação de Graças do segundo ano de Kamia, quando tiveram uma discussão acesa sobre se iam ou não ver um filme. A discussão terminou com a Kamia a dizer que a Dev era «uma cabra convencida que sugou toda a alegria da vida e a substituiu por veneno». Nos anos que se seguiram, a Kamia foi hospitalizada duas vezes após noites de consumo excessivo de álcool, das quais a Dev só tinha conhecimento ao ser contactada pelas urgências a meio da noite. As hospitalizações seriam preocupantes para qualquer progenitor, mas foram particularmente angustiantes para a Dev, dado o estado de saúde da Kamia e o afastamento entre elas. A Dev estava ansiosa por deixar o passado para trás e focar-se na sua maior prioridade: a saúde da Kamia.

Como seria de esperar, as mensagens da Dev para a filha após o afastamento eram muito focadas na doença dela.

* A Habitat for Humanity International (HFHI), designada habitualmente por Habitat for Humanity ou Habitat, é uma organização norte-americana não-governamental e sem fins lucrativos, que contribui para a construção e recuperação de habitações a preços acessíveis, operando em mais de setenta países [N. T.]

Ocasionalmente, a Dev reconhecia, de algum modo, o estado atual da relação de ambas: «Eu sei que provavelmente te faz estremecer ver outra mensagem da tua querida e velha mãe...» Mas era rápida a minimizar os seus problemas e as emoções que as rodeavam: «Todas as mães e filhas passam por este tipo de situação. Quanto mais cedo nos rirmos disto, melhor será para nós.» Estes chavões eram quase sempre utilizados para começar ou terminar uma mensagem, a maior parte da qual se centrava invariavelmente na saúde da Kamia. «Tens aqui um artigo que encontrei sobre como o álcool compromete o funcionamento do sistema imunitário. 📄» Ou «Estou a pensar em aparecer em março para levar algum material médico que sobrou e uma *EpiPen* atualizada. Imagino que a tua tenha expirado há uns quatro anos. 🗑️» Ou, a minha preferida: «Marquei-te uma teleconsulta com a Dra. Jones. Sei que não gostaste dela quando se conheceram no liceu, mas é uma das melhores hemato-oncologistas do país. 🏥» Mais uma vez, a Kamia não respondera a nenhuma das mensagens da mãe em quase três anos. Basta dizer que não compareceu na teleconsulta. 😞

A Dev concordou em fazer uma pausa nas mensagens para a Kamia enquanto trabalhava no desenvolvimento das competências de validação que partilho neste livro. Concentrou-se em aprender e praticar uma competência por semana até as memorizar e conseguir utilizá-las e identificá-las fiavelmente. Quando me senti confiante de que ela conseguia «falar a língua» da validação, pedi-lhe para ler novamente as mensagens que partilhara comigo quando começámos a trabalhar juntas. A Dev afirmou lembrar-se do que tinha escrito, mas pedi-lhe para as reler mesmo assim. Leu cada mensagem cuidadosamente, abandonando a cabeça lentamente de um lado para o outro, estremecendo de vez em quando e, a certa altura, mordendo o lábio.

— OK — disse ela —, pelos vistos não me lembrava do escrevi. Acontece que sou uma moralista insuportável que suga toda a alegria da vida e a substitui por veneno.

É óbvio que a Dev não era uma moralista insuportável. Pelo menos, era óbvio para mim. Era uma mãe carinhosa e dedicada que se esforçava semana após semana para reparar uma relação com uma filha que a magoara profundamente. No entanto, dado o seu afastamento e as palavras da Kamia, a Dev tinha agora dificuldade em ver-se como mais do que uma «má mãe». Para mim, era tão importante abordar esta crença como melhorar a sua comunicação com a Kamia. **A autoinvalidação é como um cancro — espalha-se pelo organismo, tornando-se cada vez mais difícil de conter.** Também funciona como uma profecia autorrealizável cruel. Os sentimentos de insegurança minam a capacidade de uma pessoa ser eficaz, o que, por sua vez, reforça a sua insegurança. Ao trabalhar para ajudar a Dev a reparar a sua relação com a Kamia, concentrei-me igualmente em ajudá-la a validar-se a si própria. Mais sobre isto mais à frente!

O progresso no âmbito da relação foi lento no início. A Dev concentrou-se primeiro em reconhecer o estado atual da relação entre ambas: «Não devia ter ignorado o facto de não falarmos. A verdade é que é de partir o coração e lamento que estejamos nesta situação.» Depois, passámos a que ela validasse as dificuldades e a angústia de se ter uma doença crónica, em vez de intervir com material médico ou consultas médicas. Após quatro semanas, a Dev recebeu a sua primeira resposta: «Amo-te, mãe. NÃO interpretes isto como se eu quisesse que apanhasses um avião para vires até cá.» No final do terceiro mês, já trocavam mensagens regularmente e, pouco depois, começaram a falar ao telefone. Com o tempo, não só repararam a sua relação, como também a melhoraram. Desde então, todos os anos recebo um postal da Dev no Dia de Ação de Graças com uma fotografia dela e da Kamia com a Habitat for Humanity.

Comecei este livro por fazer algumas afirmações bastante ousadas sobre como o domínio da validação irá transformar

a sua vida. Especificamente, afirmei que saber como validar as pessoas vai ajudá-lo a fazer o seguinte:

1. Melhorar as relações
2. Diminuir os conflitos
3. Influenciar os outros
4. Impulsionar a mudança
5. Desenvolver a autocompaixão

Histórias como a da Dev ajudam a ilustrar os meus argumentos, mas um caso isolado não substitui evidências científicas. Considero sempre decepcionante, e até suspeito, quando as pessoas falam dos efeitos notáveis da sua abordagem sem fornecerem quaisquer dados que fundamentem as suas afirmações. Penso imediatamente: «A sério? O seu plano de quatro passos vai ajudar-me a encontrar o amor, a perder peso, a ser promovida e a teclar mais depressa? Estou a adorar as histórias bem elaboradas, mas será que poderia partilhar um ou dois estudos para dissipar as minhas dúvidas?» Em vez de lhe pedir que acredite na minha palavra, quero partilhar a investigação por detrás de cada uma das minhas cinco afirmações. Eu sei que a investigação é algo que parece muito aborrecido, mas prometo que não será! No seu conjunto, este conhecimento é um argumento convincente para que largue tudo e aprenda a validar. Os dados demonstram que a validação não só melhora vidas, como também as pode salvar.

AFIRMAÇÃO 1: A VALIDAÇÃO MELHORA AS SUAS RELAÇÕES

Bem sei que acabei de prometer ciência, mas vou chegar lá através da imaginação. Tente pensar em algo que eventualmente hesite em partilhar com outra pessoa. Pode ser um segredo que

nunca contou a ninguém, uma transgressão do passado que evoca vergonha até hoje, ou uma crença que duvida que seja partilhada por outros. A seguir, visualize-se sentado à frente de alguém cuja opinião valoriza, como o seu parceiro, pai ou amigo, e conte-lhe esta informação. Talvez até dizer o que está a pensar em voz alta — se estiver sozinho —, como se estivesse a falar com essa pessoa. Imagine agora essa pessoa a responder de uma forma que o faz sentir-se totalmente visto e aceite (ou seja, validado). Visualize as suas expressões faciais e imagine o que ela poderia dizer para confirmar que não pensa mal de si. Que sentimentos acha que esta experiência despertaria em si? Segurança? Felicidade? Proteção? Sentir-se-ia mais próximo dessa pessoa e mais inclinado a confiar nela no futuro? Se respondeu sim a qualquer uma destas questões, não está sozinho.

A validação melhora as relações ao transformar o modo como nos *sentimos* nelas: aumenta a *confiança*, a *intimidade* e a *segurança psicológica*.^{20*} A investigação tem demonstrado consistentemente que a validação é um dos mais fortes preditores de resultados relacionais, desde o compromisso à qualidade, em vários tipos de relações.²¹ É basicamente como a MDMA, exceto que não é prejudicial para o corpo. Na verdade, é exatamente o oposto: ao melhorar as relações, a validação pode afetar a saúde e a *esperança de vida* de uma pessoa. Ter más relações sociais está associado à mesma taxa de mortalidade que fumar quinze cigarros por dia.²² **Os dados mostram que as relações de uma pessoa podem aumentar a sua probabilidade de sobrevivência em 50 por cento.**²³ Estava a falar a sério quando referi que a validação pode salvar vidas.

* Os estudos citados são da área da psicologia social, em que a validação é referida como Responsividade Percebida do Parceiro (RPP). A RPP é definida como uma resposta que é registada como *compreensão, validação e cuidado* pela pessoa que a recebe. A coisa do outro é tão parecida com a minha, que acho que é seguro chamar-lhe a mesma coisa. (Yan Ruan *et al.*, «Can I Tell You How I Feel? Perceived Partner Responsiveness Encourages Emotional Expression», *Emotion* 20, n.º 3 [1 de abril, 2020]: 2, <https://doi.org/10.1037/emo0000650>.)

E o mais importante é que a validação tem um efeito poderoso, independentemente de termos partilhado uma vulnerabilidade ou mesmo de conhecermos a pessoa que nos está a validar. Num estudo²⁴ que analisou os efeitos da validação sobre a dor, os investigadores pediram aos participantes que segurassem quatro vezes um balde de água à distância de um braço durante o máximo de tempo possível, com um intervalo entre cada «ensaio de dor». Sem o conhecimento dos participantes, estes foram aleatoriamente colocados num de dois grupos: os do primeiro grupo receberam respostas de validação dos investigadores entre cada ensaio e os do segundo receberam respostas de invalidação. Os participantes que receberam as afirmações de validação reportaram sentimentos mais positivos e menos preocupação em comparação com os do grupo de invalidação. Sentiram-se literalmente melhor. Além disso, ao ser-lhes perguntado se estariam dispostos a participar num quinto ensaio, havia duas vezes mais probabilidade de os participantes do grupo de validação dizerem que sim. Deixe-me repetir: a validação tornou as pessoas mais propensas a participarem numa nova ronda de dor.

Não sei ao certo como é que a validação contribuiu para melhorar a relação entre a Dev e a Kamia. Nunca conheci a Kamia, muito menos lhe perguntei acerca do que a terá ajudado a resolver a situação com a mãe. Mas se este estudo serve como um indicador, a confiança, a segurança e uma maior disponibilidade para o envolvimento, mesmo quando era desagradável fazê-lo, provavelmente teve algo que ver com isso.

AFIRMAÇÃO 2: A VALIDAÇÃO AJUDA-O A GERIR CONFLITOS

Os investigadores Laurence e Emily Alison, da Universidade de Liverpool, refutaram a ideia popular de que a tortura é um

método eficaz para a obtenção de informação credível dos detidos durante os interrogatórios (situações definidas por conflito). A sua extensa investigação demonstra que a tortura prejudica efetivamente a comunicação e a memória, aumenta a resistência, prejudica a fiabilidade de qualquer informação obtida e culmina em distanciamento, retração e trauma psicológico.²⁵ O que é eficaz? Abordagens orientadas para o *rappport*, como a que desenvolveram com base na psicoterapia moderna. O *rappport* é mais ou menos sinónimo de validação e inclui técnicas como «encontrar um terreno comum, envolvimento na autorrevelação e mostrar compreensão através da empatia».²⁶ Os estudos demonstraram conclusivamente que as estratégias de *rappport* têm maior probabilidade de obter informação e diminuir a resistência táctica dos reclusos, enquanto as abordagens acusatórias — sarcasmo, intimidação, crítica, etc. — têm o efeito oposto.²⁷

Se alguma vez estive à «conversa» com um representante do serviço de apoio ao cliente que mais parecia um interrogatório terrorista, provavelmente não ficará surpreendido ao saber que a validação provou ser fundamental para evitar conflitos e garantir uma comunicação construtiva também neste domínio. Foi demonstrado que a validação diminui a atitude defensiva e contribui para relações positivas com o cliente, resultando em clientes mais satisfeitos com a forma como o seu problema é resolvido. Por outro lado, quando os representantes do serviço não pedem desculpa ou não conseguem realmente «ouvir» as preocupações do cliente, é provável que o conflito se agrave de tal forma que o problema se torne irresolúvel.²⁸ (Comcast,* espero que estejas a ler isto.) Devo salientar que a validação provou ser igualmente eficaz, e de facto fundamental, na gestão de conflitos nas relações conjugais e entre pais

* Empresa de telecomunicações norte-americana. [N. T.]

e filhos. É um elemento proeminente em várias abordagens que têm demonstrado melhorar ambos os tipos de relação.

Utilizar a validação durante os conflitos é como adicionar um filtro de gato a nós próprios durante uma reunião por videoconferência — torna-nos imediatamente menos ameaçados e alguém com quem é infinitamente mais difícil de discutir. Porquê? A resposta parece estar na forma como afeta a fisiologia da pessoa validada. À medida que alguém fica mais transtornado, a sua capacidade de raciocinar, recordar e concentrar-se diminui drasticamente. Basicamente, as faculdades cognitivas necessárias para processar informação e resolver problemas desaparecem. O nosso sistema nervoso simpático assume o controlo e as nossas opções de resposta reduzem-se a lutar, fugir ou congelar.

A validação atenua esta resposta — diminui a excitabilidade do sistema nervoso simpático e aumenta a capacidade de raciocínio e perspetiva.²⁹ A validação de pessoas em situações de grande *stress*, como as que são colocadas pelos conflitos, tem demonstrado diminuir o ritmo cardíaco, a resposta galvânica da pele (transpiração) e as emoções negativas.³⁰ Não é de surpreender que a invalidação tenha provado ter o efeito oposto — aumenta a excitabilidade fisiológica, limitando a capacidade de resposta racional, o que resulta numa escalada do conflito.³¹

AFIRMAÇÃO 3: VALIDAR OS OUTROS AUMENTA A SUA INFLUÊNCIA

Para efeitos do nosso objetivo, a expressão *influenciar pessoas* significa fazer com que nos ouçam. Damos conselhos; elas aceitam-nos. Dizemos-lhes o que fazer; elas fazem-no. Note-se que a nossa influência não se estenderá muito se as pessoas não se envolverem connosco. Enquanto médica, a Dev tinha

«Uma obra rara que tem o potencial de transformar as suas interações com os outros.»

Adam Grant, autor bestseller de *Potencial Escondido* e *Pensar Melhor*

Todos nós gastamos uma enorme quantidade de energia a tentar que as pessoas à nossa volta nos ouçam. Apesar dos esforços, muitas vezes falhamos. Mas, e se o segredo para influenciar os outros fosse, primeiro, aceitá-los?

É aqui que entra a validação – uma forma de comunicação que transmite atenção, compreensão e empatia pela experiência do outro, reconhecendo-a como válida.

A validação tem efeitos profundos: melhora relações, resolve conflitos, aumenta a capacidade de gerar autocompaixão, impulsiona a mudança e influencia o crescimento dos outros e de nós próprios.

Neste livro revolucionário, a psicóloga Caroline Fleck explica porque é que a validação é um catalisador para a transformação, conduzindo-nos através de oito competências que podemos usar para a comunicar de forma eficaz. Com a prática, estas competências tornam-se um modo de vida, ajudando-nos em todas as frentes.

«Estar presente, ouvir, evitar julgamentos e escutar realmente alguém é o maior presente que podemos dar ou receber.»

Dra. Ramani Durvasula, autora bestseller de *Não És Tu*



Penguin
Random House
Grupo Editorial

www.penguinlivros.pt

[penguinlifestylept](https://www.instagram.com/penguinlifestylept)
 [penguinlivros](https://www.linkedin.com/company/penguinlivros)

ISBN: 978-989-583-532-4



9 789895 835324