



Frederick J. Lanceley

**On-Scene
Guide for
Crisis
Negotiators**

Second Edition

 **CRC PRESS**

Apêndice E

Os Perigos de Manipular Níveis de Ansiedade

Logo após o início das técnicas modernas de negociação de reféns na década de 1970, as técnicas de manipulação da ansiedade estavam sendo ensinadas e usadas por muitas agências policiais. Originalmente, essa técnica era para ser usada quando se sentia que o indivíduo estava ficando muito confortável e até desfrutando da atenção que estava recebendo como resultado do incidente de tomada de reféns. O procedimento era aumentar o nível de ansiedade dele, depois abaixá-lo, aumentá-lo novamente e assim por diante - a ideia é que aumentar e diminuir o nível de ansiedade ou excitação do indivíduo o desgastariam mais rapidamente e levariam o incidente à resolução mais rápida.

Mais tarde, algumas agências começaram a usar a técnica para pressionar os indivíduos a conversar com o negociador. De fato, empregar a técnica para levar as pessoas a falarem se tornou seu principal e usado em muitas agências. Curiosamente, porém, esses mesmos departamentos costumam dizer que não empregam técnicas de manipulação da ansiedade. Na década de 1980, o FBI começou a ver alguns perigos envolvidos na intenção original da técnica. O FBI nunca endossou ou ensinou a manipulação da ansiedade como um meio de estimular um indivíduo a falar. Existe uma grande diferença entre alguém que está calmamente sentado em uma situação de refém e desfruta da atenção que está recebendo e alguém que tem muito medo ou desconfiança das autoridades para falar. Do lado de fora, no entanto, as duas situações podem ser parecidas.

Há relativamente menos perigo para as vítimas em situações em que o indivíduo está calmo. Embora seja fácil "levantar" alguém, limitar o medo e a ansiedade é extremamente difícil. Uma vez que os negociadores iniciam o processo de aumentar sua ansiedade, como eles podem ter certeza de que podem parar sua ascensão antes que ele faça algo perigoso?

Alguns departamentos de polícia fazem coisas como atirar pedras no telhado ou contra a janela de uma residência, ou fazem outras coisas para assustar o indivíduo a falar. Se suficientemente assustados, eles frequentemente começam a conversar ou - mais comumente - a gritar com o negociador. O aspecto mais sedutor dessa técnica perigosa é o fato de ela frequentemente funcionar. Durante o incidente em Ruby Ridge, Idaho, por exemplo, Randall Weaver iniciou o primeiro contato do negociador e vários contatos subsequentes depois que ele ficou com medo sem querer.

O FBI suspeitava fortemente que essa técnica pudesse ser perigosa em alguns tipos de personalidade, especialmente esquizofrênicos paranoicos. Durante um seminário de negociação de reféns, foi sugerido a um grupo de policiais que, se aplicada de maneira inadequada, essa técnica poderia trazer pânico em certos indivíduos, resultando em suicídio, homicídio-suicídio ou *suicide by cop*, ou levá-los a atacar a polícia. Um policial disse no intervalo que seu departamento havia jogado algumas pedras no telhado para convencer um esquizofrênico paranoico a falar. Ele disse que o indivíduo entrou em pânico e saiu correndo de casa com uma espingarda apontada para policiais no perímetro. O indivíduo foi morto. O FBI e outros há muito

ensinam seus negociadores a evitar truques e mentiras por vários motivos. A manipulação da ansiedade é um daqueles truques que devem ser evitados.

Embora seja especialmente perigoso para pessoas paranoicas, o perigo de sair pela culatra desta técnica é muito grande para ser empregado contra qualquer pessoa. Com sujeitos que são muito assustados, paranoicos ou desconfiados de nossa parte, confirmaremos suas crenças e suspeitas sobre o mundo exterior, aumentando deliberadamente seu nível de ansiedade. Nessa situação comum, o indivíduo já está tão assustado e aterrorizado que ele se recusa a falar. Sugerir que aumentar o medo pode ser útil é imprudente e extremamente perigoso.

Os negociadores passam grande parte do tempo tentando acalmar as pessoas assustadas, e muitas vezes não é fácil. Aumentar os níveis de ansiedade, por outro lado, é muito fácil e foi realmente "divertido" para algumas pessoas entediadas no perímetro interno. Houve situações em que as pessoas no perímetro assustaram deliberadamente o bandido por "diversão" e, obviamente, sem o conhecimento de negociadores ou do comando.

Outro problema com a técnica é a probabilidade de o indivíduo conectar o negociador ao que está acontecendo. O estabelecimento de um *rapport* com o negociador foi essencial e pode ser o fator mais importante na resolução bem-sucedida de um incidente negociado. Os negociadores devem estar tentando criar *rapport* com o bandido, e se ele suspeitar que o negociador também esteja participando de táticas de assédio, isso prejudicará os esforços de construção de *rapport* do negociador.

Assustar o indivíduo pode até tornar a situação mais perigosa para a equipe tática. Equipes táticas ensaiam entradas. Eles encontrarão uma sala ou prédio idêntico ou ficarão alinhados na terra ou no chão do ginásio. Eles coreografarão seus movimentos para que cada membro da equipe entenda completamente para onde ele irá e onde estarão suas linhas de tiro.

Muitas equipes táticas e de negociação não apreciam que toda vez que o indivíduo se assusta, ele também é induzido a treinar. Toda vez que o indivíduo fica assustado, ele se posiciona na defensiva e pensa em como responderá à entrada da equipe tática. As equipes táticas confiam na velocidade, na violência da ação e na surpresa. Uma das razões pelas quais entradas explosivas é uma técnica potencialmente valiosa é que ela é rápida, violenta e uma surpresa. O indivíduo não ensaiava o cenário da equipe tática explodindo através de uma parede.

Como em muitas coisas feitas na negociação, os negociadores podem encontrar exemplos de situações em que uma técnica específica foi tentada e trabalhada. Os negociadores também podem encontrar casos em que a mesma técnica levou ao desastre. De certa forma, o uso de técnicas de manipulação da ansiedade é análogo ao uso de terceiros intermediários. Não há dúvida de que o uso de terceiros intermediários às vezes funciona, mas às vezes as pessoas morrem. A questão para os negociadores e o comando é: "É um daqueles casos em que essa técnica levará ao sucesso ou é um daqueles casos em que levará ao desastre?"

Fonte: LANCELEY, Frederick J. **On-Scene Guide for Crisis Negotiators**. 2 ed. CRC Press, Boca Raton: 2003. Traduzido por Onivan Elias de Oliveira – Cap PMPB e Onierbeth Elias de Oliveira – 2º Ten PMPB.