



Frederick J. Lanceley

On-Scene
Guide for
Crisis
Negotiators

Second Edition

 CRC PRESS

Capítulo 5 INTERVENÇÃO COM SUICIDA

NEGOCIADORES DE REFÉNS E INTERVENÇÃO COM SUICIDA

Se houver um problema social significativo nos EUA, ele se tornará um problema de polícia. O suicídio é um problema social significativo nos EUA. É uma das principais causas de morte, principalmente entre jovens e idosos. De fato, a taxa de suicídio nos EUA é superior à taxa de homicídios. Os policiais quase sempre se envolvem em situações de suicídio, imediatamente antes ou depois do suicídio ser ameaçado ou cometido. De uma forma ou de outra, a polícia estará em cena.

Perguntou-se ao líder da equipe de negociação em uma grande cidade quantas situações de reféns sua equipe normalmente encontrava a cada ano. Ele disse que sua equipe normalmente negociava dois ou três incidentes com reféns, mas esse número refletia uma definição bastante ampla da palavra "refém". Ele foi questionado sobre quantos suicídios sua equipe trabalhava todos os anos e ele disse que eles respondiam a cerca de oito incidentes por ano. Finalmente, ele foi questionado sobre quantas situações de indivíduo barricado eles negociavam a cada ano e ele disse que eles faziam mais de 50 incidentes por ano. Quando perguntado sobre quantos incidentes de indivíduo barricado envolviam alguma conversa sobre suicídio, ele disse: "Quase todos".

Quando perguntado por que esses incidentes de indivíduo barricado não foram rotulados de incidentes de suicídio, ele disse que seus homens preferem dizer que responderam a "um chamado de homem armado" a um suicídio. É verdade que o indivíduo era um homem armado, mas ele ficou sentado atrás de portas fechadas a noite toda, chorando pelo fato de sua namorada o ter largado e ameaçado suicídio. Às vezes, é difícil colocar um rótulo nas frases de destaque, porque a motivação do indivíduo é mista, muda à medida que o incidente progride, ou "os caras" preferem chamar de outra coisa. Uma coisa é certa; a questão do suicídio é aquela que surge em muitos, muitos textos explicativos dos negociadores.

Não era tão óbvio no início dos anos 70 e 80 como agora os negociadores de reféns estariam trabalhando em muitas situações de suicídio. Algumas pessoas assumiram que a negociação de reféns e a intervenção suicida eram a mesma coisa.

Elas não são. Um negociador de reféns treinado não está preparado para se envolver adequadamente na intervenção suicida.

Embora a negociação de reféns e a intervenção em crises não sejam a mesma coisa, há muita sobreposição em termos do que deve ser feito, como a necessidade de conter o incidente, reunir informações, estabelecer perímetros, estabelecer contato com o indivíduo, etc. Esses pontos de semelhança são abordados no capítulo sobre negociação de reféns.

É importante que os negociadores de reféns sejam treinados em intervenções suicidas por várias razões. Uma evolução comum que muitos negociadores observaram ao longo dos anos é que situações de reféns ou incidentes domésticos frequentemente se tornam situações de barricada e depois se tornam eventos de suicídio. A linha entre uma situação de refém, doméstica, barricada ou suicídio pode ser muito indistinta, mas os negociadores devem trabalhar com todos eles e adaptar sua abordagem aos eventos em evolução.

A intervenção suicida pode ser muito difícil e talvez até mais difícil do que a negociação de reféns. Alguns estimam que até 5% da população suicida pretende acabar com suas vidas e será muito difícil, se não impossível, parar. Os negociadores trabalham com os mais seriamente suicidas. Poucas pessoas entram em contato com a polícia quando estão levemente deprimidas. A polícia não encontra um indivíduo suicida quando ele está quieto em casa, meditando sobre seus assuntos. A polícia o encontra quando ele está causando distúrbios, sentado na borda de um prédio alto, ameaçando pular do topo de uma ponte ou sentado em um estacionamento com uma arma na boca.

Psicólogos da polícia de todo o país relataram que um dos seus maiores problemas ao trabalhar com negociadores é o severo impacto sobre o negociador ao "perder" uma situação de suicídio. Os negociadores, ao longo de horas em um incidente, conhecem as pessoas extremamente bem. Com demasiada frequência, as pessoas com quem os negociadores estão trabalhando têm problemas conjugais ou outros problemas familiares, abusam de álcool ou drogas, têm problemas em seus empregos e são suicidas. Os policiais também têm altos índices de alcoolismo, divórcio e suicídio, além de um trabalho estressante, e são solicitados como negociadores a "consertar" os problemas de outras pessoas. Para então ter essa

pessoa cometendo suicídio, talvez diante dos olhos do negociador, pode ser muito traumático para o negociador.

Um negociador informou que, enquanto trabalhava em um incidente doméstico potencialmente violento, seu líder da equipe de negociação, um sargento, saiu de repente da sala. Antes que alguém soubesse o que estava acontecendo ou pudesse detê-lo, o sargento atravessou os perímetros externo e interno e entrou na residência. Felizmente, o incidente terminou bem. Como se viu, a família envolvida na disputa doméstica estava tendo problemas idênticos aos do sargento e sua família.

Reconhecendo que os negociadores policiais levam vidas estressantes, um líder da equipe de negociação rotineiramente pergunta ao seu negociador principal antes que a negociação comece: "Você está disposto a isso?" Ele disse que não queria um negociador por telefone que tivesse acabado de discutir com a esposa, estivesse de ressaca, deprimido ou com problemas no trabalho. Não é uma má ideia.

Quando estudada por profissão, a taxa de suicídio da profissão de policial aparece frequentemente entre os três primeiros. Um benefício colateral do treinamento de intervenção suicida é que os negociadores podem ver algumas pistas de suicídio entre seus colegas e estar em condições de ajudar.

Um negociador relatou que parecia ser do conhecimento geral que um policial de seu departamento era suicida. De fato, os policiais pediram ao indivíduo para não matar pessoas inocentes quando ele decidiu se matar. O policial finalmente cometeu o suicídio muito público subindo ao teto de uma van, colocando uma arma na cabeça e se matando diante de uma multidão de espectadores, incluindo alguns de seus colegas policiais. Parece óbvio demais, mas se um colega precisar de ajuda, verifique se ele conseguiu.

Mesmo em situações reais de reféns, o sequestrador está dizendo que quer que suas exigências sejam atendidas e, se elas não forem atendidas, ele matará os reféns. Está implícita em sua ameaça a afirmação de que ele não se importa com o que acontece consigo mesmo. Ele entende que, se os reféns forem executados, a polícia tomará uma ação tática e essa ação quase certamente resultará em sua morte. Ele está direta ou indiretamente dizendo às autoridades que ele está disposto a morrer se suas exigências não forem atendidas, uma declaração suicida.

Suicide-by-Cop

Um policial fez o que achou que seria uma abordagem de rotina no trânsito. O motorista, que era um homem enorme, saiu do carro, atacou o policial e ficou furioso: "Mate-me. Me mata. Você vai ter que me matar ou eu vou te matar."

O policial, sem saber o que fazer com esse homem enorme e desarmado, começou a recuar. Ele logo se viu em uma corrida embaraçosa ao redor e em voltas da viatura policial, com o cidadão em perseguição e empenhado em fazer violência ao policial. Enquanto corria ao redor da sua viatura, o policial clamou com ênfase por apoio. O incidente não terminou até que o homem parou, parado no lado oposto da viatura e após a chegada de uma unidade de apoio. Esse incidente ocorreu no início dos anos 80, antes do *suicide by cop* se tornar o fenômeno amplamente conhecido que é hoje.

Suicide by cop refere-se a um suicídio em que a pessoa quer morrer, mas prefere que a polícia o mate ao invés de se matar. Talvez haja mais desses incidentes impulsivos do que a maioria dos policiais imagina. Em alguns aspectos, são como os suicídios disfarçados de pessoas fugindo da estrada em uma noite clara ou o disparo "acidental" de uma arma. Esses suicídios podem ser disfarçados ou abertos.

Existem vários indicadores possíveis de *suicide by cop*. Alguns dos indicadores são óbvios e outros menos. Listados abaixo estão alguns dos indicadores vistos por policiais:

Uma exigência para ser morto - Não há nada sutil nesse indicador, onde o indivíduo exige ou desafia o policial ou a agência a matá-lo.

Prazo - Ele pode definir um prazo para sua própria morte. O prazo pode ser "agora" ou daqui a 30 minutos.

Evento ou eventos precipitantes - Frequentemente, alguns eventos traumáticos e precipitantes aconteceram no passado recente - definidos como nos últimos dias.

Pistas sobre intenções suicidas - Sempre que o negociador ouve falar em suicídio, ele deve assumir que o indivíduo significa o que ele diz. Falar em suicídio inclui coisas como uma "testamento verbal". Por testamento verbal, o indivíduo pede ao negociador que garanta que algumas de suas posses cheguem ao destinatário

pretendido. Por exemplo, um garoto de 16 anos pode pedir que sua irmã de 14 anos fique com a sua coleção de CDs.

Um plano elaborado de suicídio - Os detalhes de uma ameaça, plano ou fantasia de suicídio sempre são motivo de preocupação. Em um impulsivo *suicide by cop*, é provável que o negociador não esteja em cena porque a ação foi feita.

Antecedentes socioeconômicos baixos - Enquanto trabalha esse tipo de incidente, o negociador não costuma se envolver com assuntos de classe média e alta. As pessoas da classe média e alta se matam. Eles não pedem à polícia que faça isso por eles. As pessoas da classe baixa pensam que tirar a própria vida é "fraco", mas morrer em um tiroteio com a polícia é uma história diferente. Morrer em um tiroteio com a polícia é uma maneira viril de morrer.

Impulsividade - O indivíduo que comete *suicide by cop* provavelmente é uma pessoa impulsiva. Assim, uma verificação na divisão de registros departamentais revelará prisões por agressão, várias multas por alta velocidade, perturbação da paz, multas de estacionamento pendentes e outros indicadores de impulsividade.

Desesperança e desamparo - Sempre que um negociador ouve expressões de desesperança e desamparo, ele deve estar pensando na possibilidade de suicídio.

"Sair grande" - Se o indivíduo indicar que ele quer "sair" grande, matar um policial é "sair" grande. Nunca permita que uma situação se desenvolva a ponto dele ter a oportunidade de matar um policial, em um esforço para provocar outros policiais a matá-lo. Em um incidente dramático e altamente divulgado envolvendo o fenômeno do *suicide by cop*, o filho, a namorada e o irmão do indivíduo sabiam que ele tinha intenções de "sair grande" e "levar um policial" com ele. As autoridades também tinham informações de informantes sobre as intenções dele. O indivíduo conseguiu seu desejo. Ele morreu em um tiroteio com a polícia após uma tomada de refém e perseguição.

O "golpe duplo" [double whammy] - Quando um homem perde o emprego, ele tem o apoio de sua família para recorrer. Quando um homem perde sua família por morte, deserção ou divórcio, ele tem o apoio dos homens com quem trabalha. Quando um homem perde o emprego e a família por um curto período de tempo, ele perde suas duas principais fontes de apoio e não resta muito. Alguns negociadores experientes se referem a essa situação como o "golpe duplo" [double whammy] e

frequentemente descobrem que estão conversando com indivíduos que não veem sentido em viver como resultado dessa experiência.

Recusa em conversar - Um indivíduo que pensa em *suicide by cop* pode se recusar a conversar com o negociador. Ele pode estar se recusando a conversar com o negociador porque está decidido e não há mais nada a falar.

Organizando um incidente - O indivíduo suicida pode organizar uma situação perigosa para a polícia e/ou pessoas inocentes. Ele pode orquestrar as circunstâncias para que a polícia tenha pouca opção a não ser matá-lo.

Escalada - Esse indivíduo suicida também pode escalar a situação até que a polícia precise tomar uma ação tática contra ele para detê-lo. A escalada pode ocorrer na forma de ameaças homicidas, tiros sendo disparados e movimento em direção à polícia com a arma apontada para eles ou outras ações perigosas. Essa escalada no incidente ocorrerá em etapas bem definidas e claras.

Comportamento suicida anterior - As pessoas que cometem *suicide by cop* geralmente demonstram comportamento suicida anterior.

Ao trabalhar com um indivíduo suicida, sempre tenha extrema cautela, pois ele pode tentar matar um refém, cidadão ou policial, a fim de incitar a polícia a matá-lo. Se o negociador estiver em dúvida sobre a intenção suicida dele, pergunte novamente: "Você vai cometer suicídio?"

Nesta ocasião, o indivíduo dirá: "Não. Eu não vou me matar. Vocês vão me matar."

POR QUE A AÇÃO TÁTICA É ADOTADA

Existem alguns motivos razoáveis para a ação tática, alguns dos quais estão listados abaixo:

- Ao longo de horas ou dias, a ameaça contra pessoas inocentes na cena do crime parece estar aumentando.

- Existe uma preocupação crescente com a condição médica de uma pessoa na cena do crime.

- Existe uma preocupação com o comportamento do indivíduo quando ele se retira.
- O indivíduo parece ter adormecido ou desmaiado, e um momento oportuno para uma entrada segura se apresentou.
- Nossa capacidade de conter o indivíduo é questionável.
- O risco de executar a ação é menor que o risco de manter o *status quo*.

OUTRAS RAZÕES PELAS QUAIS A AÇÃO TÁTICA TEM SIDO ADOTADA

A ação tática foi adotada por vários outros motivos, como:

- O clima ou os insetos estão ruins, causando desconforto ao nosso pessoal.
- O cerco está causando transtornos à cidade, interrompendo o fluxo de tráfego ou as rotinas das residências vizinhas.
- Nossa agência não pode pagar horas extras.
- Nossa agência não possui pessoal especializado suficiente para ir para o segundo turno.
- Nossa agência não tem mão de obra suficiente para trabalhar a noite toda e manejar as ruas amanhã.
- Nosso pessoal está entediado, impaciente e/ou frustrado.
- Existe pressão pública e da mídia para resolução.
- Nossa agência está envergonhada pela falta de resolução.

Nenhuma das alternativas acima é uma razão legítima para arriscar a vida e os membros policiais, do público ou do indivíduo. E quantas das razões acima são explicáveis a um juiz?

Um policial disse que seu departamento negocia com um indivíduo barricado por 10 horas, mas após 10 horas sem resolução, eles entram. Quando perguntado sobre o significado de 10 horas, ele disse: "Bem, não achamos que nosso pessoal especializado possa trabalhar em um incidente por mais de 10 horas. Eles começam

a ficar muito cansados e não temos pessoal especializado suficiente para ir para outro turno. "

Quando perguntado por que eles não pedem ajuda adicional, ele disse: "A única ajuda prontamente disponível é a polícia do estado, e não gostamos deles, por isso fazemos a entrada antes que nosso pessoal fique cansado demais".

Se algum policial for morto, ficar cego ou aleijado, o que essa agência vai dizer à esposa ou aos filhos dele, ou ao juiz? Eles vão dizer: "Estávamos cansados e não gostamos da polícia do estado, então seu cônjuge entrou e foi morto?" É isso que eles vão dizer ao juiz e ao júri quando forem processados?

Quantas das razões e problemas acima podem ser corrigidos antes que ocorra um incidente? As agências precisam resolver questões como mão-de-obra e pagamento de horas extras muito antes de decidirem montar uma equipe de gerenciamento de crises. Pode ser uma questão de reunir pactos de ajuda mútua ou tomar a decisão de que sua agência simplesmente não pode se dar ao luxo de entrar no negócio de gerenciamento de crises e deixar grandes incidentes para outra agência.

Aqui está uma previsão: em algum momento no futuro próximo, uma agência policial estará trabalhando numa barricada com uma pessoa suicida, haverá pessoas inocentes dentro dela e uma equipe tática fará uma entrada. Pessoas inocentes morrerão e a agência será processada. A agência policial perderá a ação porque algum juiz decidirá que a entrada foi uma apreensão ilegal.

A partir de agora, nessa jurisdição, o órgão policial será obrigado a obter uma ordem judicial semelhante a um mandado de busca antes de fazer uma entrada tática. Ninguém quer que os tribunais se envolvam no gerenciamento de crises.

INDICADORES DE PROGRESSO EM SITUAÇÕES SUICIDAS

Infelizmente, pode não haver indicadores confiáveis do progresso das negociações em um caso de suicídio. Pior ainda, o que parece ser progresso pode ser o oposto. No entanto, embora possa não haver indicadores confiáveis, existem alguns sinais que não seriam considerados ruins:

Disposição para conversar - Se o indivíduo está falando com o negociador, é um sólido sinal de ambivalência, e os negociadores podem trabalhar com ambivalência.

Fala sobre o futuro - Se o indivíduo está falando sobre o futuro, ele pode imaginar um futuro e não está totalmente comprometido com a morte.

Uma razão para viver - Se o negociador e o indivíduo encontrarem pelo menos um motivo para viver, o progresso está sendo feito.

Concessões - Se o indivíduo tiver feito concessões - especialmente concessões que reduzem a letalidade, como abaixar a arma - estão sendo feitos progressos.

QUANDO CHAMAR UM "TEMPO LIMITE" EM SITUAÇÕES DE SUICÍDIO

Diferentemente das situações com reféns e barricadas, em que os indivíduos podem, às vezes, ficar sozinhos para refletir sobre sua situação por períodos relativamente longos, os negociadores não devem fazer um "intervalo" enquanto trabalham com suicídios. O negociador deve permanecer "com" o indivíduo em todos os momentos, se possível. Se ele ou o negociador precisar desligar o telefone, o negociador deve tentar obter uma promessa dele de que ele não fará nada consigo mesmo na ausência do negociador. Se o negociador, a esperança final do indivíduo, e o indivíduo estiverem cara a cara, como em um saltador, literalmente dar as costas para ele pode ser percebido como a perda final de esperança e ajuda.

EXPOSIÇÃO CARA A CARA EM SITUAÇÕES DE SUICÍDIO

Os negociadores são fortemente encorajados a *não* ficar cara a cara com alguém segurando uma arma de fogo ou uma bomba. Se o negociador ou policial se encontrar nessa situação, ele deve voltar para uma posição segura. O policial deve procurar cobertura adequada e negociar a partir dessa nova posição. Tenha muito cuidado quando estiver cara a cara com alguém segurando uma arma afiada. Lembre-se de seu treinamento de sobrevivência policial.

Se estiver cara a cara com um saltador, dê muito espaço a ele. Uma tendência natural ao cair é buscar algo em que se agarrar. Um negociador deve ter cuidado com um saltador que o puxa de uma ponte ou prédio alto com ele.

TÉCNICAS DE INTERVENÇÃO EM CRISES

Explore os sentimentos do indivíduo continuamente. Os negociadores devem explorar os sentimentos da pessoa continuamente, usando técnicas de escuta ativa, particularmente rotulagem de emoções.

Permita que o indivíduo ventile suas emoções. Permita que o indivíduo ventile sentimentos e concentre-se em fazer com que a pessoa expresse seus sentimentos.

Deixe a pessoa ficar com raiva. A expressão de raiva pode ser vista como um desenvolvimento positivo em muitas situações de suicídio. A raiva está frequentemente presente. Sua expressão e ventilação podem ser a primeira indicação de uma resolução.

Concentre-se na causa de sentimentos suicidas. O negociador deve perguntar: "O que aconteceu recentemente para fazer você se sentir assim?" Frequentemente, algum incidente ocorreu nos últimos dias ou dois para provocar a ação suicida.

Fale abertamente, mesmo vividamente, sobre a finalidade da morte.
Muitas pessoas suicidas têm uma visão irrealista e até "romântica" do suicídio.

Fale sobre a realidade do suicídio. Não é apenas aceitável falar sobre a realidade do suicídio; os negociadores são incentivados a fazê-lo. Lembre-se de um possível suicídio, por exemplo, que ela não estará lá para ver o rosto do marido e aponte o quão confuso é realmente um suicídio. A realidade do suicídio não é romântica para os padrões de ninguém.

Um negociador, quando confrontado por um homem que pretendia se matar com uma arma de fogo, sugeriu que um tiro na cabeça era extremamente confuso e particularmente desagradável. O homem suicida disse que se enforcaria na garagem. O negociador disse ao homem que tinha visto alguém que se enforcara e que a morte também era feia. O negociador disse que o pescoço do homem havia se esticado até o comprimento que parecia impossível e que, enforcando-se, ele sujara suas roupas. O suicida disse que entraria na garagem, ligaria o carro e se mataria com monóxido de carbono. O negociador respondeu: "Bem, você também pode fazer isso. Vi um homem que fez isso, e o que me surpreendeu foi a cor estranha de sua pele e a rapidez com que o corpo começou a se decompor. Foi realmente horrível.

O homem suicida então disse: "Ah, que diabos! Que diabos! Mais tarde, ele foi preso e recebeu ajuda.

Um vice xerife disse a um homem que ameaçava se matar que um tiro na cabeça era uma maneira particularmente desagradável de morrer. Ele também perguntou: "Quem você acha que vai limpar a bagunça que você faz? Não será o escritório do xerife. Sua esposa vai lavar seus restos do chão, teto e paredes. Você quer colocar sua esposa nisso?

Uma palavra de cautela aqui: Antes de fazer um comentário como o acima, certifique-se do relacionamento marido/mulher, porque ele pode voltar com: "Sim, deixe a cadela ver o que ela fez comigo."

Concentre-se na situação específica que fez com que a pessoa se sentisse suicida. O incidente pode parecer "pequeno" para o negociador, mas não é "pequeno" para a pessoa suicida. Portanto, não descarte nenhum evento, porque para o negociador parece relativamente irrelevante.

O negociador deve fazer com que a pessoa descreva o suicídio como fantasiado. Se o negociador puder interromper o plano ou a fantasia de suicídio, ele terá mais chances de resolver com sucesso o incidente. Se o plano de suicídio for interrompido, é improvável que a pessoa suicida mude abruptamente de planos e prossiga com o suicídio.

Explore o que ainda é significativo para a pessoa suicida.

Alguns negociadores chamam esse tema significativo de "gancho". Depois que o "gancho" é determinado, os negociadores devem continuar retornando a ele durante o incidente. Os negociadores relataram que ganchos comuns para muitos homens são seus filhos e animais de estimação.

Usando o “gancho” reverso. Em um estado do sul, os policiais fizeram o que poderia ser considerado o oposto do gancho. Eram três horas da manhã e eles estavam negociando com um jovem armado com LSD que estava parado no meio de um lago. Fazia frio e o jovem estava ficando hipotérmico. Ao saber que o indivíduo tinha uma forte aversão aos jacarés, fora de sua vista, um tronco foi jogado na água. Com os policiais gritando "Jacaré", o jovem saiu às pressas da lagoa e foi preso. Embora tenha funcionado nesse incidente, seja extremamente cuidadoso ao usar truques.

Os negociadores devem ganhar tempo o melhor que puderem.

Os negociadores querem superar o impulso do indivíduo de cometer suicídio.

Ajude o indivíduo suicida a colocar suas ações em perspectiva. Discutir o que o indivíduo realmente espera alcançar cometendo suicídio irá ajudá-lo a colocar suas ações em perspectiva. Por exemplo, o negociador pode perguntar: "Você realmente quer morrer ou quer se vingar do seu marido?"

A pessoa suicida pode não ver todas as suas opções; salientar que o suicídio é apenas uma das muitas alternativas. Ajude-o a encontrar alternativas adicionais, e talvez até liste as alternativas em termos de aceitabilidade. Certamente é possível que ele veja todas as suas alternativas como inaceitáveis. Nesse caso, ajude-o a determinar o menos censurável e trabalhe nessa opção.

Entrelaçada entre suas opções, a pessoa teme algo pior que a morte, como ficar sozinha, a dor continuando, a situação piorando, etc. A opção de morrer pode parecer desejável, porque ela vê a morte como tranquila, pacífica e confortável.

O negociador deve expressar sua preocupação pessoal. Esteja preparado para o indivíduo acusar o negociador de ser pago para expressar preocupação. O negociador deve dizer ao indivíduo suicida que ele não está negociando porque é

pago para fazê-lo. Os negociadores são voluntários que se preocupam com as pessoas e querem ajudar porque sabem que a ajuda está disponível.

QUALIDADES DO NEGOCIADOR

O negociador não deve julgar. Esteja preparado para o fato de que o estilo de vida do indivíduo suicida não corresponde ao estilo de vida do negociador.

Crise e intervenção suicida não são terapia. Os policiais negociadores têm o objetivo limitado de levar a pessoa ao impulso de cometer suicídio. Os negociadores não devem tentar ser psicologicamente analíticos, pois ser analítico não faz parte dos seus conhecimentos.

Evite dar palestras. Pessoas em crise precisam de ajuda e apoio, não de uma palestra.

Não descarte sentimentos. Não faça declarações que desconsiderem os sentimentos da pessoa, como "Não é tão ruim assim". Para a pessoa suicida, isso é ruim e, se o negociador disser que não, o negociador está dizendo que não entende.

Evite moralizar. Os negociadores devem evitar a moralização. A visão de vida do indivíduo e a visão de vida do negociador provavelmente não são as mesmas.

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.