

NEGOCIANDO CRISES: A EVOLUÇÃO DA NEGOCIAÇÃO DE CRISE COM REFÉNS/BARRICADA

RESUMO

Ao longo dos últimos vinte e cinco a trinta anos tem havido um crescimento significativo da base de conhecimento em relação à melhor forma de negociar incidentes críticos com refém/barricada. O objetivo do presente artigo é analisar a evolução. Mais especificamente, este artigo analisa as múltiplas formas que um incidente crítico pode ser classificado, analisa os resultados dos bancos de dados dos incidentes com refém/barricada, discute as diferentes técnicas de negociação e analisa os métodos de negociação e, finalmente, explora o impacto de ser levado como vítima ao cativo.

Introdução

O ato de tomar uma pessoa de forma ilegal e mantê-la contra a sua vontade, é, infelizmente, uma demasiadamente frequente atividade humana e tem uma história tão antiga quanto a humanidade. Uma das primeiras descrições do uso de Equipe de Armas e Táticas Especiais (SWAT) para resgatar reféns está no livro de Gênesis, capítulo 14. Neste capítulo, há uma descrição de como o sobrinho de Abraão, Ló, entre outros, foram levados cativos pelo rei de Elam. Após a audiência desta catástrofe, Abraão imediatamente juntou a partir de seu próprio lar um grupo de 318 homens especialmente treinados e armados. Abraão e seus homens atacaram o Rei, nas nascentes do Jordão. Abraão e seus homens aliados, em seguida, atacaram e retornaram o Rei e seu exército e seguiu o restante quase tão longe de Damasco. Os perseguidores, em seguida, retornaram à sua terra natal, trazendo de volta todos os despojos e cativos que tinham sido levados.

A utilização por Abraão da opção tática tem sido ao longo dos séculos, uma típica e, talvez, a forma mais comum de manipulação de tais crises. Negociação com o captor tem sido outra, embora menos frequentemente, técnica utilizada. Um dos primeiros exemplos desse processo pode ser encontrado na mitologia grega. Hades, rei do submundo, sequestrou Persephone, filha da deusa Deméter. Deméter, em sua ira causava a todas as culturas na Terra a morte. Para evitar a destruição dos habitantes da Terra, Zeus enviou Eros como seu "negociador" para discutir com Hades, numa tentativa de resolver a crise. Após estas negociações, Hades concordou em deixar Persephone regressar à Terra durante a primavera de cada ano. Em troca Deméter permitiu as culturas da Terra crescerem durante a visita de Persephone, mas depois lhes causou a morte, no outono, quando a filha retornou ao submundo.

Não só é este mito, talvez, o primeiro registro da utilização da negociação de crise, mas a sua conclusão pode também ser o primeiro exemplo documentado de Síndrome de Estocolmo (Rahe, Karson, Howard, Rubin, & Poland, 1990). A lenda conclui

que, embora o primeiro pavor de Hades, depois apaixonou-se e casou-se. Esta resposta paradoxal ao cativo foi mais recentemente observada em 1973, quando uma mulher refém divorciou-se de seu marido para casar-se com o assaltante de banco que tinha feito-a e outras três pessoas em cativeiro por 131 horas no cofre do Sveriges Kreditbank em Estocolmo, Suécia (Strentz, 1980).

A ideia de negociar com um sequestrador, embora não seja novo, não recebeu muito comentário após 1972. Durante meados da década de 1960, a preocupação da polícia focou sobre a melhor forma de responder aos criminosos com armas mais sofisticadas e letais, bem como a forma de lidar com a agitação social e os incidentes terroristas. A resposta acreditava-se, estabelecia em empregar Equipes paramilitares de Armas e Táticas Especiais (SWAT), análogo aos 318 homens armados de Abraão e especialmente treinados. Em 1967, a Polícia de Los Angeles se tornou a primeira a implementar equipes de SWAT. Assim, até ao início da década de 1970, havia três opções para responder aos incidentes com refém ou barricada: (1) o primeiro policial em cena conversava com o perpetrador falando para ele desistir, (2) a polícia passava longe do incidente, ou (3) a polícia utilizava a força (Hatcher, Mohandie, Turner & Giles, 1998).

No entanto, os problemas surgiram. Por exemplo, em outubro de 1971, durante um sequestro de aeronave, o FBI decidiu usar a opção tática. O episódio concluiu com a morte de dois reféns e um criminoso. Na litigação subsequente, o 6º Tribunal de Apelações puniu o FBI pelo manuseio do incidente crítico com a conclusão que tinha virado "o que tinha sido um sucesso" 'espera jogo', durante o qual duas pessoas deixaram o avião com segurança, em um 'tiro certo' que deixou três pessoas mortas" (*Downs vs E.U.A.*, 1975; Higginbotham, 1994).

Em setembro de 1972, terroristas palestinos tomaram onze atletas olímpicos israelenses como reféns em Munique, Alemanha. Após a conclusão desse confronto vinte e duas pessoas foram mortas, um policial, dez terroristas, e todos os reféns (Soskis & Van Zandt, 1986). Este incidente veio a ser conhecido como o "Massacre de Munique."

Devido a estes e outros incidentes semelhantes de refém/barricada, analistas políticos da polícia começaram a repensar na necessidade de alternativas à opção tática. Assim, várias agências da polícia metropolitana e, eventualmente, o Bureau Federal de Investigação (FBI) conceberam e executaram o programa de resgate de reféns. Em 1973, o Departamento de Polícia de Nova York iniciou um programa que incluía não só times de SWAT, mas também detetives treinados como negociadores (Bolz & Hershey, 1979; Schlossberg, 1980). Após as lições da cidade de Nova York, o FBI também desenvolveu um programa semelhante (Soskis & Van Zandt, 1986).

Desde o trabalho pioneiro do policial psicólogo, Harvey Schlossberg, e o capitão da polícia, Frank Bolz, a utilização de negociadores treinados em crise tem aumentado constantemente, na polícia em todos os Estados Unidos. Em 1993, Butler, Leitenberg e Fuselier relataram que os policiais das Agências, que responderam ao seu *survey* em 1989, 68% das Agências estaduais de polícia (n = 17), 96% das grandes Agências municipais (n = 125), e 30% das Agências policiais dos pequenos municípios (n = 158)

indicaram que eles tinham designado um negociador de refém. Pesquisa realizada em 1998 constatou que a maioria destes especialistas trabalha apenas em tempo parcial como negociadores (94%), foram empregados, em média, cerca de onze vezes por ano, e receberam cerca de 30 horas de treinamento em serviço por ano (Bahn & Loudon, 1999).

Ao longo do último quarto de século, tem havido um crescimento significativo na base de conhecimentos relativos a estes tipos de incidentes de crises e a melhor forma de lidar com eles. É melhor entendida agora o ato de capturar e segurar uma pessoa contra a sua vontade é motivada por uma ampla variedade de razões. Nem todos esses incidentes podem ser definidos como situações de reféns. Assim, tem havido uma evolução na forma como negociadores identificam e cumprem seu papel. Mais especificamente, a primeira geração de especialistas principalmente viu-se negociadores de "refém", no entanto, a atual geração já percebe a si próprios como negociadores de "crise". Em grande parte, esta mudança na auto-percepção é devido a uma crescente compreensão das semelhanças e diferenças entre as situações de reféns/barricada. O objetivo do presente artigo é analisar a evolução.

Análise da Tipologia

A meta primária de negociações de crises é resolver o incidente com o mínimo de perdas de vidas possível. Para isso, o negociador quer eventualmente interagir com o causador utilizando técnicas de barganha (Donohue, Ramesh, Kaufmann & Smith 1991). O ponto de partida do processo, porém, reside na classificação do incidente. Por quê? Porque a questão fundamental em qualquer incidente crise é a de saber se existe ou não uma negociação e, dependendo da classificação ou tipologia do incidente crítico, se existe ou não, maior ou menor capacidade de negociação por parte do negociador.

Por definição, uma situação tradicional de reféns ocorre quando uma ou mais pessoas, o tomador de refém(ns), toma uma ou mais pessoas como refém(ns), ameaçando prejudicar a este último, um terceiro, a menos que cumpra as exigências iniciais. Assim, o tomador de reféns pode ser definido como um evento de tríade (Soskis & Van Zandt, 1986; Call, 1996).

A tomada de reféns pode ser análoga ao teatro, mas um teatro de terror e não de diversão. O tomador de reféns é a estrela, os reféns os coadjuvantes, e a polícia e o público a plateia. Uma vez que o tomador de reféns quer algo a partir de um terceiro, existe uma oportunidade significativa de que uma negociação pode ser encontrada. Características de uma situação de reféns são as seguintes: o tomador de reféns é mais ou menos orientado, o tomador de reféns faz exigências substantivas geralmente incluindo escapar, o tomador de reféns necessita da polícia para facilitar as exigências, a necessidade primária do tomador do refém é que tenha as exigências atendidas para não prejudicar os reféns, e percebe que o tomador de reféns mantém alguns reféns vivos impedindo uma resposta tática.

No entanto, outros incidentes de crise envolvendo captores e cativos podem ocorrer. Estas são as melhores denominações para incidentes de vítima-barricada. Do ponto de vista do causador estes são uns pares, ao invés de uma tríade de eventos. Além disso, em vez de serem análogos ao teatro, essas situações são mais parecidas com rituais secretos. O captor é o vingador do sacerdote e vítima do sacrifício.

Na situação de vítima-barricada não é uma situação de refém no sentido tradicional. Pelo contrário, o perpetrador detém a vítima para uma expressiva oposição a uma razão instrumental. Tomada de reféns instrumental ocorre quando o tomador de reféns tenta alcançar um objetivo ou alterar alguns dos aspectos da sociedade. A tomada de vítima é motivada por impulsos e emoções internos que são por vezes muito pessoais e obscuras (Miron & Goldstein, 1979). Em particular, não existem exigências substantivas feitas a terceiros pelo perpetrador. De fato, o perpetrador não quer nada da terceira parte.

Um exemplo clássico é o homem que mantém sua ex-esposa sob mira de arma, permite que seus filhos saiam da casa barricada, então, mais tarde, atira em sua ex-esposa e, em seguida, em si próprio. A vítima é, no fato, um "homicídio por ser" mais do que um refém (Fuselier, Van Zandt & Lanceley, 1991). Desde que o captor tenha o que ele ou ela quer, a vítima, uma negociação muitas vezes não pode ser encontrada. Características de situações sem reféns, vítima-barricada incluem: nenhuma meta clara, a falta de exigências substantivas pelo perpetrador, a ausência de pensamento racional, o foco é dirigido contra a pessoa detida, e a ventilação emocional, expressiva e sem sentido é bem visível pelo perpetrador.

Um terceiro tipo de situação, a vítima não é identificada. Pelo contrário, o agressor está armado e barricado e as autoridades tentam falar com ele ou ela para render-se. Exemplos são um criminoso que está barricado em uma loja de conveniência ou uma pessoa que está mentalmente perturbada que é suicida, armada e barricada em sua própria casa. Assim, dependendo da situação a negociação pode ou não pode ser encontrada. Ver tabela 1.

Tabela 1 - Tipologia de Incidentes Críticos.

TIPO	INTERAÇÃO	DESCRIÇÃO
Situação com Refém	Perpetrador-Refém-Teceira(s) Pessoa(as)	Perpetrador faz exigências substantivas (geralmente instrumentais, algumas podem ser expressivas) para um terceiro, ameaçando prejudicar os reféns se as exigências não forem satisfeitas.
Vítima Barricada	Perpetrador-vítima	Perpetrador não faz exigências substantivas para um terceiro. Todas as exigências feitas são tipicamente não-substantivas na natureza.
Barricada sem Vítima	Perpetrador	Perpetrador pode ou não fazer exigências e pode ou não estar disposto a negociar.

Existem várias outras formas úteis para situações de crise em que as técnicas de negociação são utilizadas. Uma é classificar a situação quanto, a saber ou não, a

localização da vítima e perpetrador são conhecidas e contidas (um cerco), ou se o local não é conhecido e, portanto, não contido (um não-cerco) (Lanceley, 1999). Ver tabela 2.

Tabela 2 - Localização da Vítima X Exigências do Perpetrador

EXIGÊNCIAS	LOCALIZAÇÃO	
	Conhecido (Cercado)	Desconhecido (Não Cercado)
Substantivas	Controle da barganha provavelmente existe	Controle da barganha possivelmente existe
Não Substantivas	Controle da barganha possivelmente existe	Controle da barganha provavelmente não existe

Dependendo da análise deste tipo de crise pode existir maior ou menor capacidade de barganha no âmbito da negociação policial. Por exemplo, numa situação em que a vítima foi raptada, e a localização da vítima e do agressor não são conhecidas, e não há exigências feitas para um terceiro, não há nenhum controle de barganha, há pouco, se há alguma coisa, que um negociador de crise possa fazer.

Na outra extremidade do continuum, no entanto, quando o perpetrador raptou uma vítima, a vítima e o perpetrador estão contidos dentro de um perímetro conhecido sob o controle das autoridades, bem como o perpetrador está fazendo exigências substantivas, existe controle de barganha por parte do negociador.

A forma mais pormenorizada para analisar o subtipo do cerco de situação de crise é demonstrada na tabela 3.

Tabela 3 - Tipologia dos Cercos

CATEGORIA GERAL	DESCRIÇÃO
Deliberado	O Perpetrador deliberadamente inicia a situação de cerco - quer provocar uma resposta das autoridades. Dependendo de outros fatores, ou seja, independentemente de serem ou não uma situação de reféns ou situação de vítima-barricada exigências substantivas podem ou não ser feitas.
Espontâneo	O Perpetrador inadvertidamente precipita a situação de cerco. Reféns/Vítimas podem ou não estar presentes. Exigências substantivas podem ou não ser feitas.
Antecipado	O Perpetrador espera que um ou outro, as autoridades procuram a sua detenção. Exigências substantivas não são normalmente feitas em uma situação de barricada-sem-vítima. Exigências substantivas podem ou não ser feitas se o cerco também é uma situação de reféns.

Existem três tipos diferentes: o cerco deliberado, o cerco espontâneo e o cerco antecipado. Um exemplo de um cerco deliberado é uma situação de barricada/vítima que implique uma vítima do sexo masculino que levou um fora de uma mulher, que é um

"homicídio de ser." Um exemplo de um cerco espontâneo é um criminoso preso, com ou sem reféns. Finalmente, um exemplo de um cerco antecipado é um grupo de fanáticos religiosos que se entrincheiram com armas ilegais e explosivos como fora em Waco, Texas.

A principal chave para o negociador de crises é a de determinar a razão para o cerco e determinar a natureza das exigências feitas pelo perpetrador, ou seja, instrumentais X expressivas e substantivas X não-substantivas. Dependendo da correta análise desses dois fatores o negociador de crises tem provavelmente e/ou possivelmente pouco poder de barganha.

Como observado na discussão acima, analisar o tipo das exigências do perpetrador é crucial. Na verdade, analisar os tipos de exigências feitas pelo perpetrador é outra maneira de entender e de classificar um incidente crítico. Ver tabela 4.

Tabela 4 - Tipologia das Exigências.

CATEGORIA GERAL	DESCRIÇÃO
Instrumental	Exigências características podem ser melhores descritas como "objetiva", por exemplo dinheiro, transporte, alimentação, bebidas alcoólicas, drogas.
Expressiva	Exigências características podem ser melhores descritas com "subjetivas", por exemplo, perpetrador quer falar com familiares, perpetrador deseja fazer uma declaração para a mídia quanto as suas crenças delirantes.
Substantiva	As vítimas são ameaçadas para obter concessões a partir de uma terceira parte, as exigências podem ser instrumentais ou expressivas.
Não Substantiva	Exigências não são feitas, ou, se forem, elas são triviais e não relacionadas com o(s) motivo(s) a vítima(s) encontram-se ameaçadas.

Existem Exigências Instrumentais, Exigências Expressivas, Exigências Substantivas e Exigências Não-Substantivas. Basicamente, o negociador de crise tem poder de barganha apenas se o perpetrador tem exigências substantivas. Exigências Substantivas podem ser instrumentais ou expressivas. Relatório empírico sugere que um sinal de iminente letalidade é a determinação de que o perpetrador não está exigindo nada de uma terceira parte para libertar o refém/vítima (Fuselier, Van Zandt & Lanceley, 1991).

Finalmente, uma última forma como o negociador de crise pode classificar a situação é baseada na compreensão da tipologia do tomador de refém (Call, 1996). Ver tabela 5.

¹Tabela 5 - Tipologia dos Tomadores de Reféns.

CATEGORIA GERAL	POSSÍVEIS SUBTIPOS
Emocionalmente Perturbado	1. Distúrbio mental 2. Idoso/caduco 3. Diversos Tipos de Depressivos 4. Paranoico, vários tipos 5. Esquizofrênicos 6. Viciados em drogas 7. Conflitos familiares
Extremista Político	1. Captadores Relutantes 2. Deliberados Tomadores de Reféns
Fanático Religioso	
Criminoso	1. Desordem de Personalidade Antissocial /Criminoso Encurralado 2. Desordem de Personalidade Antissocial /Sequestrador
Prisioneiro	Desordem de Personalidade Anti-Social
Combinação	

Uma breve revisão desse trabalho anteriormente desenvolvido por Call (1996) revela o seguinte.

Começando primeiro com a categoria de Emocionalmente Perturbado, Fuselier (1988), na sequência Strentz (1986), registraram quatro subtipos. Estes são: (a) paranóico, vários tipos, (b) depressivos, vários tipos, (c) personalidade inadequada, e (d) personalidade antissocial. A utilização deste último subtipo é questionável no contexto da categoria dos emocionalmente perturbados. Este subtipo é descritivo de um distúrbio de personalidade, e não um transtorno emocional. Logicamente, é muito provável que os indivíduos com esse transtorno de personalidade estarão envolvidos em incidentes com reféns por motivações instrumentais, tais como criminosos ou terroristas de aviões, mais do que os atos expressivos dos emocionalmente deficientes.

Do mesmo modo, o conceito de personalidade inadequada é que se pensa ser de valor limitado como um subtipo. Desordem de personalidade inadequada não é mais uma categoria diagnosticada como observado no Manual de Diagnóstico e Estatística de Transtornos Mentais, Quarta Edição (Associação Americana de Psiquiatria, 1994).

Em sua análise da categoria dos tomadores de reféns Emocionalmente Perturbados, Pearce (1977) descreveu os seguintes subtipos: (a) o indivíduo com o cérebro danificado, (b) os indivíduos idosos/senil, (c) o retardado, pessoa deprimida, (d) o agitado, pessoa deprimida, (e) a esquizofrenia, e (f) as pessoas barricadas como um equivalente à tentativa de suicídio (Suicide by Cop).

¹ Nota. De A Tríade do Refém: Tomadores, Vítimas, e os Negociadores (p. 567), de John A. Call, 1996, in: H.H. Hall (Ed.), Violência Letal 2000: um livro sobre casos fatais domésticos, conhecido e estranho agressão. Copyright 1996 pelo Instituto do Pacífico para o Estudo de conflitos e agressões. Reimpresso com permissão. Aqui, uma revisão da literatura indica que seis tipos gerais de tomadores de refém foram observados: emocionalmente perturbado, extremistas políticos, religiosos fanáticos, criminosos, prisioneiros e uma combinação de dois ou mais dos cinco primeiros. Existem também vários subtipos.

Kennedy e Dyer (1992), discutindo sobre um pequeno exemplo de homens que tomaram seus próprios filhos como reféns, perceberam que cada um tinha uma história de abuso de álcool, de drogas ou de ambos, e um histórico familiar e tradicional de relações violentas e instáveis. Esta tomada de reféns foi iniciada por uma situação de estresse dentro da família. Um fenômeno semelhante foi reportado por Gist e Perry (1985).

Com respeito ao Extremista Político, Knutson (1980) descreveu dois subtipos: o captor relutante e o tomador de reféns deliberado. A pesquisa dela sugeriu que a maioria dos tomadores de reféns americanos politicamente motivados, ao menos até 1980, pode ser classificada no primeiro subtipo. Suas entrevistas com estes indivíduos indicaram que eles não tinham vontade, ou até mesmo seriam incapazes de matar seus reféns. Knutson resumiu seus estilos de personalidades sonhadores e filósofos, os quais o ato violento era parte de uma tentativa de endireitar um erro ou uma injustiça percebida.

Os tomadores de refém deliberados, por outro lado, estão perfeitamente com vontade de fazer outras pessoas cativas. Os reféns são implementos descartáveis para serem usados quando necessário pelo tomador de reféns. Eles são extremamente orientados por seu objetivo, mas sem sentimentos, como um tubarão procurando por comida. Embora não se importem, eles têm plena ciência das emoções dos reféns, mas os usam para seus próprios fins. Eles irão aterrorizar em um minuto e agir amistosamente no minuto seguinte, no seu esforço de controlar a situação. O interessante é que Knutson descobriu em suas amostras que, quando crianças, ambos os subtipos de tomadores de reféns experimentaram situações próximas à morte.

Existiram outras tentativas de explicar o extremista político de um ponto de vista psicológico. Ferracuti (1982) concluiu que a melhor abordagem para entender esses indivíduos é usar o que ele chama de “a teoria subcultural”. Em termos simples, os extremistas políticos vivem em suas próprias comunidades fechadas ou subculturas, com seus sistemas de valores únicos autoimpostos. O que pode ser relevante para a maioria das culturas, pode ser sem sentido para os extremistas políticos, e vice-versa. Para entender um subtipo particular de Extremista Político, uma pessoa deve primeiro entender os valores e modos daquela subcultura. Teorias globais aplicáveis à todos os extremistas políticos poderão nunca ser obtidas. Um entendimento completo só poderá acontecer através da investigação de cada subcultura.

Cooper (1981) foi o primeiro a enumerar a categoria geral do tomador de refém Fanático Religioso. Com respeito ao entendimento de possíveis subtipos desta categoria, o conselho de Ferracuti (1982) no que diz respeito ao entendimento de extremistas políticos provavelmente se aplica. Um completo entendimento dos Fanáticos Religiosos irá de a mesma forma requerer análise dos valores e modos internos de uma cultura particular.

A Categoria do Criminoso é geralmente entendida como consistindo em um criminoso pego numa armadilha. Por exemplo, um ladrão de banco que não teve chance de escapar antes da polícia chegar. O maior subtipo na categoria dos Criminosos é o

psicopata criminal. Acredita-se também que o psicopata criminal é o maior subtipo da categoria dos Prisioneiros tomadores de reféns. No entanto, outros subtipos podem ocorrer. Por exemplo, em 23 de novembro de 1987, em Oakdale, Louisiana, num motim onde 200 detentos cubanos tomaram 26 pessoas como refém, no Centro de Detenção Federal, o único refém seriamente ferido fisicamente foi esfaqueado por um detento emocionalmente perturbado. Esta ocorrência também é um exemplo de uma Combinação de tomador de refém (Call, 1996, p. 564-567).

Dependendo do tipo e subtipo do tomador de reféns com o qual o negociador está lidando, a experiência dita o uso de certas estratégias de negociação. Por exemplo, Lanceley (1999) faz as seguintes sugestões quando negociando com um indivíduo que é esquizofrênico: evite o uso de membros da família, uma vez que eles podem fazer parte de seu sistema de desilusões, não tente desviar a conversa do(a) perpetrador(a) de seu sistema de desilusões, deixe-o(a) discutir preocupações, e se uma das exigências for atenção da mídia, esta exigência pode ser um item negociável.

Análises do Banco de Dados

Em 1996, Call (1996) observou que a nível nacional a coleção de incidentes com reféns não estava sendo feita. Esta situação já não persiste. Após a morte de 96 Branch Davidians em Waco, Texas, em 19 de abril de 1993, em seguida, o Procurador Geral dos Estados Unidos, Janet Reno, dirigiu-se ao FBI para desenvolver uma base de dados nacional de incidentes com reféns. Três anos mais tarde, apenas oito dias antes do aniversário da tragédia Waco, o Relatório de Reféns/Barricada (HoBaS) foi divulgado pelo FBI para as Agências policiais locais. HoBaS é um questionário de coleta de dados de incidente com refém e barricada. Sempre que ocorre um incidente como refém, a resposta da agência policial é solicitada para completar o questionário HoBaS e enviá-lo ao FBI. O questionário HoBaS procura informações relativas ao (1) Incidente; (2) Natureza dos contatos efetuados pela polícia durante o incidente; (3) Resolução do incidente; (4) Informação pós-incidente; (5) Informações relativas aos auxiliares dos negociadores e treinamento e interação com a SWAT; (6) Informações sobre o causador, e (7) Informações sobre refém/vítima.

Antes do desenvolvimento do HoBaS, apenas uma pequena amostra de dados relevantes existia no domínio público. Felizmente, cientistas comportamentais têm continuado a investigação nesta área (Feldmann, 1998), uma vez que o acesso do público aos HoBaS é difícil. As informações contidas nestas bases de dados são irrestritamente esclarecedoras. No entanto, ao analisar essa informação deve ter em mente uma definição da estrutura dos dados, bem como o prazo durante o qual os dados foram recolhidos.

Na década de 1970, Edward Mickolus (1976), mais tarde um analista Agência Central de Inteligência, desenvolveu uma base de dados informatizada de 3329 incidentes terroristas internacionais a partir de 1968 até 1977, enquanto aluno em Yale.

Estes incidentes ocorreram fora dos Estados Unidos. Mickolus chamou esta base de dados de Terrorismo Internacional: Atributos de Eventos Terroristas ou ITERATE.

Head (1990) foi um dos primeiros a analisar cuidadosamente este relatório banco de dados e suas conclusões no domínio público. Ele estava particularmente interessado nos dados do ITERATE que incluíam incidentes com reféns tomados por políticos extremistas. Head dividiu o ITERATE em três subcategorias: sequestro, rapto, e incidentes barricados. Ele descobriu que a partir de 1968 até 1977 tomadores de reféns habitualmente trabalhavam em grupos de três ou mais, incidentes com reféns não eram particularmente letais (em 17% dos incidentes, reféns ficaram feridos e em 19% dos incidentes, houve uma ou mais mortes). Incidentes Barricadas foram os mais letais, com explosivos o meio mais comum. Quando foram utilizados os negociadores, os incidentes foram menos letais.

Friedland e Merari (1992) desenvolveram uma base de dados de 69 incidentes internacionais e domésticos de tomadas de reféns entre 1979 e 1988 de políticos extremistas. Estes incidentes foram uma situação de barricada ou um desvio de transporte. Estes pesquisadores descobriram que havia geralmente cinco ou menos tomadores de reféns (63,3%), a maioria dos reféns era civil (59,4%), o número médio de reféns em incidente de barricada foi de 35 e a média foi de 131 em sequestros, a maioria dos incidentes durou 24 horas ou menos (43,8%), e o resultado mais comum foi a violência (31,1%). Uma conclusão violenta para o incidente foi mais provável se fosse uma situação de barricada, uma equipe de resgate treinada estava presente e tentativas de negociação não foram feitas

Dados recentes relativos a tomadores de reféns politicamente extremistas não mais foram publicados. No entanto, analisando os dados a partir de 1968, o banco de dados ITERATE, em 1988, o banco de dados de Friedland e Merari (1992), parece haver uma tendência de os tomadores de reféns politicamente extremistas serem cada vez mais letais (19% x 31,1%). Além disso, esta tendência pode muito bem ser contínua. Uma revisão das mais recentes atividades dos politicamente extremistas sugere que os terroristas parecem mais propensos a matar os seus reféns, em vez de negociar. Por exemplo, nos Estados Unidos em 11 de setembro de 2001, 239 pessoas foram feitas temporariamente reféns por terroristas árabes em quatro sequestros de aeronaves. Inicialmente, este evento poderá parecer comparável à dramática captura de quatro aviões, ao longo de um período de três dias por terroristas árabes, quase exatamente trinta e um anos antes, em Setembro de 1970. No entanto, a diferença lamentável é que, em 1970, os terroristas desembarcaram dos quatro aviões e finalmente liberaram os reféns, enquanto em 2001 eles deliberadamente mataram todos os passageiros e nunca tentaram negociar.

Praticamente falando, os dados sugerem que a maioria dos negociadores policiais americanos não trata com incidentes de extremistas políticos com reféns ou barricada. Head (1990) desenvolveu e analisou mais duas bases de dados em seus esforços de investigação. Um banco de dados, o Banco de Dados Analítico de Reféns (HEAD), continha 3.330 incidentes domésticos de reféns, ocorridos entre 1973 e 1982. A

maioria dos tomadores de reféns tinha cumprido sentença ou tinha sido preso (52%) ou tipologias de emocionalmente perturbado (18%); a maioria dos tomadores de reféns era jovens (25% abaixo de 30 anos), brancos (61%) do sexo masculino (80%) agindo sozinho; o número típico de reféns foi uma (47%) ou dois (15%), o local mais usual do incidente foi uma casa (20%), a arma mais usual era arma de porte (31%), o incidente tinha duração de menos de um dia (31% terminaram em 6 horas), a maioria dos incidentes não eram letais (87%) e um negociador era geralmente usado durante o evento crítico (64%).

Uma terceira base de dados analisados por Head (1990) foi composta de 137 incidentes com reféns trabalhados pelos membros do Programa de Resgate de Reféns do Departamento de Polícia de Nova York de 1973 até 1982. Mais uma vez, a maioria da tipologia dos tomadores de reféns foi criminoso ou prisioneiros (58%) ou emocionalmente perturbado (26%); a maioria dos tomadores de reféns eram jovens (46% idade inferior a de 30 anos), brancos (35%) do sexo masculino (87%) agindo sozinhos; o número típico de reféns foi um (43%) ou dois (26%), a localização mais frequente foi uma casa (41%), a arma mais usual foi a arma de porte (41%), o incidente típico teve duração inferior a um dia (61% terminaram em 6 horas), e a maioria dos incidentes não foram letais (91%).

Butler, et al. (1993) desenvolveram uma base de dados de 410 incidentes com reféns que ocorreram entre 1986 e 1988. Importante anotar o fato de todos esses incidentes foram reportados pelas Agências policiais que trabalham com negociadores. Estes pesquisadores descobriram que a tipologia mais frequente do tomador de reféns foi o emocionalmente perturbado (71% em grandes departamentos policiais e 88% em pequenos departamentos de polícia) e o próximo mais frequente foi o criminoso (15% e 6%, respectivamente), a maioria dos incidentes não foram letais (90%), e o resultado mais frequente foi a rendição pela negociação (65%).

Em 1996, Feldmann (1998) começou a montar uma base de dados de incidentes com reféns/barricada que ocorreram em Kentucky (n = 120 incidentes). Esta base de dados é um projeto em curso e fornece um excelente exemplo do que investigadores em cada Estado devem fazer.

Feldmann (1998) observou seis categorias de incidentes com refém/barricada em sua amostra. Estas categorias são: (1) disputas pessoais ou domésticas (31%), (2) indivíduos envolvidos em atos criminosos (26%), (3) pessoas com doença mental, para os quais nenhuma outra motivação esteve presente (19%), (4) incidentes associados com violência no local de trabalho (12%), (5) incidentes relacionados com álcool ou drogas (8%), e (6) incidentes que envolvam os alunos e as escolas (5%).

A análise dos dados feita por Feldmann (1998) revelou algumas características comuns a todas as categorias e certas características únicas para cada categoria. As características gerais observadas foram:

1. Os atos são geralmente cometidos por homens com idade inferior a 30 anos;
2. Delinquentes na maioria das vezes agiram sozinhos;
3. O perpetrador frequentemente tinha um registro criminal prévio;
4. Infratores foram motivados mais frequentemente por uma disputa interpessoal ou reclamação, complicada por um distúrbio psiquiátrico subjacente;
5. Armas foram envolvidas em quase três quartos dos incidentes;
6. A maioria dos incidentes resultou em lesões corporais ou morte, quer em alguns dos reféns ou para o perpetrador (87,5% dos casos);
7. Quase todos os criminosos tinham diagnósticos psiquiátricos, independentemente da categoria a que pertencia;
8. Transtornos de personalidade, distúrbios pelo uso de substâncias, transtornos do humor compreendeu o maior grupo diagnosticado no estudo;
9. A maioria dos incidentes foi associada com intenção suicida;
10. Álcool e drogas foram relativamente comuns entre os indivíduos, quer na forma de intoxicação aguda ou na história de abuso;
11. Sinais de aviso antes do incidente foram aparentes em mais de 60% dos casos, mas foram reconhecidos ou raramente relatada;
12. A maioria dos incidentes foi negociada, mas as negociações bem-sucedidas foram inferiores a 40% do tempo e,
13. Equipes SWAT foram implantadas em mais de dois terços dos casos, e um assalto foi realizado em pouco menos de 40% dos incidentes (p. 15-16).

Características observadas na categoria pessoal/doméstica são: (1) tomadores de reféns eram principalmente brancos do sexo masculino, entre 20 e 30 anos de idade (2), os perpetradores demonstraram maior risco de suicídio em comparação com outras categorias, (3), o incidente ocorreu na maioria das vezes em uma casa, (4) claros sinais (ameaças ou assédio da vítima) estavam presentes (80% dos casos), (5) a vítima era ex-cônjuge ou atual, namorada, ou filho (6), a vítima foi perseguida em 66% dos casos antes do incidente acontecer, (7) as negociações tiveram êxito em apenas 30% dos casos, e (8) ferimentos ou mortes ocorreram em 95% dos casos.

Características observadas na categoria criminal são: (1) primariamente os perpetradores foram Afro-americanos masculinos com uma média de idade de 24 anos (2), os perpetradores mais frequentemente estavam envolvidos em tentativas de roubo (74%), (3), as negociações foram bem-sucedidas em 68% dos casos, e (4) ferimentos ou morte ocorreu em 45% dos casos.

Características distintivas observadas na categoria dos doentes mentais são: (1) a maioria dos perpetradores estava em meados dos seus 30 anos de idade, (2) a localização mais comum do incidente foi um lugar público, como um centro comercial ou edifício governamental, (3) uma ampla variedade de armas foram utilizados, não só armas de porte, (4) alta incidência de situações de barricada sem reféns, (5) as exigências foram bizarros ou inexistentes, (6) a resolução mais frequente foi o assalto tático, e (7) foi relativamente baixa a taxa de lesões corporais ou morte.

Características distintivas observadas na categoria de violência no local de trabalho são: (1) perpetradores foram indivíduos mais velhos, geralmente em meados de seus 40 anos, (2) 50% tinham servido no Exército, (3) mais de 60% tinham um interesse excessivo em armas, (4) sinais de aviso prévio e perseguição foram comuns, (5) houve uma elevada probabilidade de lesão ou morte, (6) risco de suicídio muito elevado, e (7) probabilidade de sucesso negociação muito baixa.

Conforme observado anteriormente, abuso de substâncias foi associado a todas as seis categorias. O álcool e drogas foram relacionados nas categorias, porém, é classificada como uma em que o perpetrador estava tentando obter substâncias ou estava sob os efeitos da intoxicação aguda como a única motivação para o incidente. Fatores singulares observados nesta categoria foram: (1) armas de porte foram frequentemente utilizadas, (2) ferimentos ou mortes ocorreram bastante no início do incidente, (3) iniciar negociações foi bastante difícil, e (4), no entanto, uma vez iniciadas as negociações, houve uma elevada taxa de sucesso.

Finalmente, a categoria de estudante contém as seguintes características: (1) os perpetradores mais jovens, com uma média de idade de 18 anos, (2) o maior número de reféns, entre 10 a 40 (3) os perpetradores portavam vários tipos de armas de fogo, e (4) uma vez iniciadas as negociações foi alta a taxa de sucesso.

As bases de dados discutidos acima representam a maioria, se não todos, das investigações estatísticas que existem no domínio público. Exceto por esta base de dados de investigação, a maioria das investigações científicas em negociação de crise foi realizada por policiais e por poucos cientistas comportamentais que trabalham com eles. Do mesmo modo, a maior parte deste trabalho é de natureza teórica e empírica. Quase nenhuma investigação empírica foi realizada. Assim, resta muito trabalho para os futuros investigadores.

Análise da Negociação

Os perpetradores envolvidos em uma situação de refém ou barricada, mesmo que o incidente seja planejado ou previsível, estão quase sempre num estado de hipertensão autônomo do sistema nervoso. Aumentando cada vez mais o pensamento estreito e constricto, diminuindo a extensão da atenção, aumentando a emotividade, e tendo uma abordagem desorganizada para resolver problemas caracterizam este estado

de crise. (3) As tarefas iniciais do negociador de crise são (1) estabelecer *rapport*, (2) deixar o tempo passar e (3) coletar informações.

A questão-chave que enfrenta o negociador em qualquer situação de refém/barricada é se existe ou não um espaço para negociação. Na situação de refém de verdade, geralmente pode ser encontrado tal espaço. Em uma situação de vítima, tais como um incidente de vítima/barricada, muitas vezes há pouca ou nenhuma oportunidade para o controle da negociação. Decidir que tipo de situação o negociador enfrenta determina se ele ou ela utiliza tanto as técnicas de intervenção de crise e negociação ou primariamente usa apenas técnicas de intervenção de crise.

Em situações de refém de verdade, o tomador de refém tenta inicialmente utilizar um estilo de negociação de crise melhor definido como "eu tenho a força". Esse estilo de negociação caracteriza-se pelo (1) uso da coerção, (2) pedidos de coisas elevadas, (3) foco em uma única alternativa, (4) o sentimento de urgência, (5) conteúdo altamente emocional, (6) a prevalência de problemas de encarar as coisas ou ego, (7) a falta de informações completas, e (8) e a falha para elaborar planos pormenorizados (Donohue, Ramesh, Kaufmann, & Smith, 1991). Por outro lado, o negociador tenta mover o estilo de negociação do tomador da refém para longe deste estilo "eu tenho a força", que é coercitivo para uma forma cooperativa, a negociação normativa. A negociação normativa baseia-se no conceito de contrapartidas. Para isso, os negociadores tentam promover a interação, desenvolver várias opções, evitar problemas de cara, controlar emoções e criar recursos de informação.

Como ponto de partida o negociador deve desenvolver um relacionamento (Schlossberg, 1980; Rogan, Donohue & Lyles, 1990). Isso é melhor conceituado como uma negociação dentro de uma negociação (Donohue & Roberto, 1993) e requer algo mais do que exortar o causador a "basta confiar em mim." Lanceley (1999) assevera que "contrariamente ao que algumas pessoas podem supor, a principal habilidade dos bons negociadores não é falar suave, mas um ouvir prático" (p. 17). Portanto, após apresentar-se ao perpetrador e perguntar se alguém tem necessidades médicas, o negociador usa técnicas de escuta ativa para ajudar a construir o *rapport*. Escuta ativa é definida como a capacidade de visualizar uma situação do ponto de vista da outra pessoa e permitir que essa pessoa compreenda essa perspectiva. Ver tabela 6.

Tabela 6 - Técnicas de Escuta Ativa.

CATEGORIA GERAL	DESCRIÇÃO
Rotulando Emoção	Negociador rotula e responde as emoções do perpetrador não apenas ao conteúdo de sua declaração
Paraphraseando	Negociador resume as afirmações do perpetrador.
Refletindo ou Espelhando	Negociador repete as últimas palavras ou frases do perpetrador com uma crescente inflexão sugerindo uma pergunta.
Encorajamentos Mínimos	Negociador usa breves perguntas para incentivar outras declarações.

Mensagens com “Eu”	Negociador permite que o perpetrador saiba como e porque razão o negociador está sentindo de certa maneira e o que o perpetrador pode fazer para remediar a situação.
Questões abertas	Negociador faz perguntas que não podem ser respondidas com um simples sim ou não.
Pausa	Negociador responde com uma pausa que, no contexto, encoraja o perpetrador a fazer novas declarações.

Escuta Ativa é também a ferramenta primária de intervenção em crise. A investigação empírica feita por Donohue e Roberto (1993) sugere que, para o bem ou mal, negociadores e aos agressores desenvolvem um padrão de relacionamento relativamente estável com bastante rapidez no processo de negociação.

Inicialmente, Donohue, et al. (1991) encararam a negociação de reféns como um processo de cinco fases: (1) coleta de inteligência, (2) desenvolvimento de introdução e relacionamento, (3) desenvolvimento de esclarecimento e relação, (4) resolução de problemas, e (5) resolução. Depois de pesquisas sugere que o contexto desempenha um papel importante e um melhor modelo descreve a forma como as negociações poderão avançar. Em outras palavras, a negociação pode evoluir em uma fase de negociação de crise movendo em direção negociação normativa através de fases, ou negociação com os progressos podem ser interdependentes integrativa e distributiva negociação entrelaçados, ou a negociação pode permanecer fixa e separado com o perpetrador remanescente na crise negociação modo enquanto o negociador tenta barganhar normativamente (Donohue & Roberto, 1996).

Além disso, inicialmente, o sucesso da negociação era definido como a rendição do perpetrador e a libertação de reféns/vítimas. Embora esta é uma meta invejável, em alguns casos pode não ser realista. Já não mais equipara-se uma solução tática a uma falha de negociação. Em vez disso, o sucesso da negociação é julgado por estabilizar um incidente através da "contenção verbal", evitando que policiais façam entradas perigosas, ganhando tempo para coleta de inteligência e a chegada de recursos e evitar novas perdas de vida.

Não importa qual o último resultado do incidente de crise, o negociador é sempre responsável pela elaboração e compartilhamento com o comandante da cena de dois pareceres chaves de um perito. São estes (1) a medida do progresso da negociação e (2) uma estimativa da probabilidade de letalidade iminente.

Uma revisão da literatura de negociação de crise revela que existem onze fatores que indicam que está acontecendo progresso numa negociação (Soskis & Van Zandt, 1986; Fuselier & Van Zandt, 1987; Fuselier & Romana, 1996; Lanceley, 1999; Crisis Management Consultants, Inc., 2002). Estes fatores do progresso na negociação são:

- Não houve mais lesões depois do início das negociações;
- Ameaças verbais e físicas estão diminuindo;
- A conversação por parte do perpetrador está aumentando;

- O perpetrador está proferindo um conteúdo mais pessoal;
- O perpetrador está fazendo menos exigências instrumentais;
- *Rapport* está sendo desenvolvido entre o negociador primário e o perpetrador;
- O perpetrador está demonstrando menos emotividade (via nível da voz etc.) e mais racionalidade;
- A negociação normativa está aumentando, enquanto a negociação coerciva, ou “eu tenho a força” está diminuindo;
- Prazos limites estipulados pelo perpetrador passaram e nenhuma pessoa foi ferida;
- Alguns dos reféns foram libertos;
- O processo de rendição é discutido pelo perpetrador;

Sinais de letalidade iminente são:

- O perpetrador iniciou um confronto deliberado com as autoridades e não fez nenhuma tentativa de escapar;
- A vítima é conhecida do perpetrador e foi escolhida por ele/ela;
- Há uma história de problemas entre a vítima e o perpetrador;
- O perpetrador não está fazendo nenhuma exigência substantiva;
- O perpetrador tem uma história de incidentes similares;
- O perpetrador sofreu recentemente de múltiplos fatores estressantes;
- O perpetrador percebe uma perda de como encarar as coisas e/ou controle;
- O perpetrador sente falta dos sistemas de apoio social;
- Lesões adicionais ocorreram desde o início da negociação;
- Ameaças contra os reféns/vítimas estão aumentando;
- A emotividade do perpetrador está aumentando e a racionalidade está diminuindo;
- A conversação está diminuindo;
- Não há *rapport* entre o perpetrador e o negociador;
- O perpetrador está fazendo ameaças suicidas ou dando dicas de suicidar-se.

(Fuselier, Van Zandt & Lanceley, F. J., 1991; Soskis & Van Zandt, 1986; Fuselier & Romana, 1996; Lanceley, 1999; Crisis Management Consultants, Inc., 2002).

A literatura acima, enquanto de natureza empírica, é o resultado de muitos anos de experiência prática. A maioria dos autores é de ex-negociadores de reféns do FBI e, em um momento ou outro trabalharam em estreita colaboração com a equipe de resgate de reféns do FBI sediada na Academia do FBI. No entanto, deve notar-se que os fatores de progresso da negociação acima descritos, bem como os sinais de letalidade iminente, não são igualmente ponderados em importância. Em vez disso, estes fatores e sinais são recomendados como guias que, quando em contexto com a totalidade da situação de crise, ajudam o negociador a desenvolver um parecer quanto ao progresso e a ameaça iminente de letalidade.

A negociação de crises é um negócio de equipe. Uma máxima importante é que ninguém negocia sozinho. No mínimo deve haver um negociador primário, um negociador secundário e um líder do time. Dependendo das circunstâncias, deve haver times mais elaborados com sete pessoas, designados em três turnos. Cada time deverá ter um negociador primário, um negociador secundário, um líder do time de negociação, um oficial de ligação com o tático, um coordenador de recursos e um consultor de ciência comportamental (Fuselier & Van Zandt, 1987; Lanceley, 1999).

A documentação do processo de negociação é crítica. O negociador secundário, ou o registrador, em times maiores, precisa registrar todos os eventos na negociação. Isto é importante não só para reconstruir eventos para fins de testemunho na justiça, mas, mais importante, para ajudar a adquirir, categorizar e analisar o perpetrador, vítima, exigência e fatores de progresso na negociação, com isso permitindo ao negociador e ao comandante saber o que está acontecendo.

Durante o final dos anos 90, o FBI avaliou, mas não implementou, um programa de computador intitulado Programa de Computador Módulo de Perfil da Personalidade (PPM). Este programa ambicioso foi desenhado, em parte, para ajudar os negociadores a manter o controle dos eventos da negociação assim que ocorressem. O programa também incluía acesso de *internet* criptografado aos dados do HoBaS, escalas de avaliação de risco, formulários com a história do incidente e do causador, dados de perfil da personalidade, estratégias sugeridas para negociação e incidentes e ferramentas para confecção de relatório.

Recentemente, outro programa de computador simples ao usuário foi lançado, desta vez em domínio público. Este programa é intitulado O NEGOCIADOR DE CRISES. O Negociador de Crises é composto de treze bancos de dados dispostos em cinco módulos. Estes módulos são denominados (1) Dados do Perpetrador/Vítima, (2) Avaliação das Exigências-Objetivos, (3) Avaliação da Letalidade, (4) Análise da Negociação e (5) Normas de Ação. O Negociador de Crises é desenhado para ajudar a sistematizar e entender as exigências do perpetrador, os objetivos do negociador, medir e analisar o progresso da negociação, avaliar o potencial de letalidade, e, finalmente, perceber e medir sinais de alerta de letalidade iminente por parte do perpetrador (Crisis Management Consultants, Inc, 2002). Documentação e análise cuidadosa é a chave para

o sucesso da negociação de crises. Portanto, os times de negociação precisam utilizar programas de computador dedicados a isto ou manter notas escritas detalhadas.

Análise da Vítima

Estar cativo contra a própria vontade e ser ameaçado de ser ferido e/ou morto é obviamente um trauma psicológico. Tal trauma tem severas repercussões psicológicas e comportamentais, tanto em curto, como em longo prazo. Inicialmente, a vítima tipicamente experimenta o fenômeno do medo congelado (Symonds, 1980a; Symonds, 1980b; Fuselier, 1991). Com sua liberdade de movimento cerceada, a vítima não pode fugir. Além disso, com medo, ela ou ele foca toda sua atenção no perpetrador. O tomador de reféns reforça este foco de atenção para manter e aumentar seu controle. A vítima experimenta dissociação entre pensamento e comportamento. Comportamentalmente, a vítima tipicamente demonstra uma calma pseudo-cooperativa. Cognitivamente, a vítima perde a habilidade de pensar racionalmente. Emocionalmente, a vítima está em tumulto. Symonds denomina esta segunda fase inicial da captividade de "infantilismo traumático psicológico" (1980b, p. 40).

Após o choque inicial de ser mantida em cativeiro, um número de aspectos emocionais e comportamentais identificáveis, mas às vezes diferentes, foram observados em vítimas. Estes têm sido diversas vezes designados como (a) Síndrome de Estocolmo (Hacker, 1976); (b) a Síndrome do Senso Comum (Strentz, 1977); (c) a Síndrome de Identificação do Sobrevivente (Schlossberg, 1980); (d) a Síndrome de Resposta do Refém (Wesselius & DeSarno, 1983); (e) a Síndrome de Identificação do Refém (Turner, 1985); (f) a Síndrome de Londres (Olin e Born, 1983); e, o que pode ser denominado de (g) a Síndrome da Lamúria Histórica (Fuselier, 1991).

As cinco primeiras Síndromes enumeradas acima referem-se à situação paradoxal em que a vítima desenvolve sentimentos positivos para com o tomador de reféns. Isso é frequentemente associado com sentimentos negativos voltados para com as autoridades. Quando um tomador de reféns não fere sua vítima, então, às vezes, o cativo desenvolve um sentimento de gratidão. Symonds (1980b, p. 41) descreve isto como "relacionamento patológico" e a maioria dos profissionais de crise utiliza o termo de Hacker, Síndrome de Estocolmo, ao discutir os fenômenos.

Embora uma vez pensasse-se ser uma experiência comum aos reféns, atualmente a maioria dos negociadores de crise acredita que a Síndrome de Estocolmo ocorre raramente e apenas sob certas e específicas condições. As duas condições que podem iniciar o desenvolvimento da Síndrome de Estocolmo são o tempo e o contato positivo entre vítima e perpetrador. No entanto, o contato positivo deve ser iniciado pelo tomador de reféns (Lanceley, 1999). Se não houve nenhum contato entre o tomador de reféns e a vítima ou se o tomador de reféns abusou do refém, a Síndrome de Estocolmo não aparecerá. Além disso, é altamente improvável que uma vítima que teve um relacionamento anterior com o perpetrador irá desenvolver a Síndrome de Estocolmo. Da mesma forma, diferentes valores culturais, falta de uma linguagem comum e preconceitos

raciais, éticos, religiosos ou ideológicos preexistentes podem trabalhar contra o desenvolvimento de uma relação positiva entre o tomador de reféns e a vítima. Na verdade, nestas situações, a passagem do tempo pode realmente aumentar o risco de danos para os reféns uma vez que a visão negativa do autor em relação à vítima é seletivamente reforçada (Turner, 1985).

As duas últimas Síndromes acima mencionadas referem-se à infeliz situação em que uma vítima atua de forma a que o tomador de reféns irá matá-la. A Síndrome de Londres foi observada em 1980, durante o cerco da Embaixada iraniana em Londres, Inglaterra. Durante o cerco, um refém chamado Abbas Lavasani continuamente discutia com os sequestradores, embora seus colegas reféns exortavam-lhe para não fazer isso. Quando, após vários dias de cerco, os sequestradores decidiram matar um refém, eles escolheram Lavasani. O mesmo fenômeno ocorreu em junho de 1986, em Beverly Hills, Califórnia. Depois que um roubo mal sucedido a uma loja de jóias transformou-se em uma situação de refém, o perpetrador matou um segurança que foi amarrado e colocado com o rosto no chão. O perpetrador matou o refém porque este último "estava resmungando demais contra mim" (Fuselier, de 1991, p. 714).

A Síndrome da Lamúria Histórica representa o outro extremo da tabela. Em vez da agressividade da Síndrome de Londres, uma vítima que chama a atenção para si pelo choro, lamúria e/ou por ser excessivamente solícita ou demasiadamente submissa ao perpetrador caracteriza esta última Síndrome. Tal incidente ocorreu em Rochester, Nova York, em 1985. O perpetrador era um homem negro que mantinha um grupo de homens e mulheres brancos e negros como reféns. A motivação a princípio para a tomada de reféns foi a perceptível discriminação racial. No entanto, quando um prazo passou sem que suas exigências fossem satisfeitas o perpetrador escolheu uma mulher negra para matar. Fê-lo porque ele ficou enfurecido pelo choro, lamuriar e insistente pedido contínuo de misericórdia por parte da vítima.

Reféns libertos requerem cuidado especial. Depois do resgate, uma proporção considerável de vítimas irá sofrer de alguma desordem mental diagnosticável em consequência de suas experiências, principalmente a Desordem de Estresse Pós-Traumático (Wesselius & DeSarno, 1983; Allondi, 1994; Vila, Porche, & Mouren-Simeoni, 1999). Por exemplo, Easton e Turner descobriram que entre 25% e 50% dos indivíduos britânicos que foram mantidos reféns no Kuwait durante a Guerra do Golfo em 1991 reportaram problemas psicológicos nove a dez meses depois de sua libertação. Da mesma forma, dois meses depois de um incidente com reféns numa escola em Paris, Vila, Porche e Mouren-Simeoni (1991) observaram desordens mentais diagnosticáveis em 72% das crianças avaliadas (26 de 29 crianças reféns). Mais especificamente, eles perceberam 7 casos de TEPT, 11 casos de TEPT subclínico, 3 casos de ansiedade de separação, 1 caso de fobia e 2 casos de desordem depressiva aguda.

Alem disso, parece que os problemas psicológicos da vítima podem durar por um longo tempo. Por exemplo, Van der Ploeg e Kleijn perceberam que 32% dos 138 reféns estudados reportaram continuarem com trauma psicológico nove anos depois do incidente com reféns em um trem na Holanda (1989). Terr observou que 100% das 25

crianças que ela estudou reportaram continuarem com problemas psicológicos quatro anos depois do incidente da tomada do ônibus escolar em Chowchilla (1991). Desivilya, Gal e Ayalon (1996) descobriram que mesmo dezessete anos depois de um evento de refém barricado em uma escola de Israel, a maioria dos 76 sobreviventes reportaram sintomas de estresse traumático (39% reportaram quatro sintomas; 52% reportaram cinco a oito sintomas e 9% reportaram nove ou mais sintomas).

Certos fatores aparentam estar correlacionados com um risco aumentado de problemas psicológicos em longo prazo após o resgate das vítimas. São estes: testemunhar violência física, sofrer violência física e não receber apoio psicológico após a libertação (Desivilya, Gal, & Ayalon, 1996; Bisson, Searle & Srinivasan, 1998; Vila, Porche, & Mouren-Simeoni, 1999).

McDuff (1992) assevera que times de intervenção especialmente treinados precisam trabalhar com cativos libertos antes que eles retornem para sua vida cotidiana. A meta desta intervenção é educar as vítimas e suas famílias com respeito às consequências psicológicas do trauma, estimular uma rede de apoio social entre as vítimas e agir como sentinela entre as vítimas e outros intrusos, em particular a mídia. Symonds (1983) assevera que o tratamento para reféns libertos deve girar em torno de reassegurar que o comportamento das vítimas durante o cativeiro foi aceitável, restauração dos sentimentos de poder, redução dos sentimentos de isolamento, diminuição do sentimento de falta de ajuda e encorajamento dos sentimentos de controle.

Conclusão

Ao longo dos últimos trinta anos, uma vasta literatura tem sido desenvolvida em matéria de negociação de crises, no entanto, mais trabalho precisa ser feito. Quatro áreas que estão maduras para a pesquisa são: (a) documentação e análise de eventos de refém/barricada; (b) análise e melhoria das técnicas de negociação de crise; (c) desenvolvimento e melhoria das técnicas de tratamento da vítima, e (d) explorar o impacto dos meios de comunicação sobre o resultado dos eventos de refém/barricada. É particularmente importante notar que bases de dados de incidentes de reféns/barricadas locais sejam mantidas, semelhante ao que é mantido no Departamento de Ciências Comportamentais e Psiquiátricas, da Faculdade de Medicina da Universidade de Louisville (Feldmann, 1998). Documentação e análise cuidadosa é crucial não só para o sucesso de negociações individualmente mas também para desenvolver uma melhor compreensão dos eventos críticos. Assim, recomenda-se que as Equipes de Negociação façam maior uso de *Softwares* específicos, como o Negociador de Crises, durante os incidentes críticos. A informação estruturada gerada por esses programas ajuda tanto a satisfazer o objetivo imediato de resolver a crise, bem como em longo prazo o objetivo de fornecer um registro sistemático do evento para a inclusão em bases regionais. Com o desenvolvimento e manutenção de bases de dados regionais, programas de resgate de reféns locais serão mais capazes de obter informações relevantes sobre os incidentes de reféns/barricada em sua comunidade e analisar seu estilo de negociação e eficácia.

Referências

- Allondi, F. A. (1994). Post-traumatic stress disorder in hostages and victims of torture. *Psychiatric Clinics of North America*, 17, 279-288.
- American Psychiatric Association (1994). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders: fourth edition*. Washington, DC: American Psychiatric Association.
- Bahn, C., & Loudon, R. J., (1999). Hostage negotiation as a team enterprise. *Group*, 23, 77-85.
- Bisson, J. I., Searle, M. M., & Srinivasan, M. (1998). Follow-up study of British military hostages and their families held in Kuwait during the gulf war. *British Journal of Medical Psychology*, 71, 247-252.
- Bolz, F., & Hershey, E. (1979). *Hostage cop*. New York: Rawson, Wade.
- Butler, W. M., Leitenberg, H., & Fuselier, G. D. (1993). The use of mental health professional consultants to police hostage negotiation teams. *Behavioral Sciences & the Law*, 11, 213-221.
- Call, J. A. (1996). The hostage triad: takers, victims, and negotiators. In H. H. Hall (Ed.), *Lethal violence 2000: a sourcebook on fatal domestic, acquaintance and stranger aggression* (pp. 561-588). Pacific Institute for the Study of Conflict and Aggression.
- Cooper, H. H. A. (1981). *The hostage takers*. Boulder, CO: Paladin Press.
- Crisis Management Consultants, Inc. (2002). *Crisis Negotiator 1.0 manual* Oklahoma City, Oklahoma: Author.
- Desivilya, H. S., Gal, R., & Ayalon, O. (1996). Extent of victimization, traumatic stress symptoms, and adjustment of terrorist assault survivors: a long term follow-up. *Journal of Traumatic Stress*, 9, 881-889.
- Donohue, W. A., Ramesh, C., Kaufmann, G., & Smith, R. (1991). Crisis bargaining in intense conflict situations. *International Journal of Group Tensions*, 1 f 21, 133-153.
- Donohue, W. A., & Roberto, A. J. (1993). Relational development as negotiated order in hostage negotiation. *Human Communication Research*, 20, 175-198.
- Donohue, W. A., & Roberto, A. J. (1996). An empirical examination of three models of integrative and distributive bargaining. *The International Journal Conflict Management*, 7, 209-229.
- Downs vs. U.S. (1975). Citation No. 74-1660, U.S. Court of Appeals, 6th Cir.
- Easton, J. A., & Turner, S. W. (1991). Detention of British citizens as hostages in the gulf war—health, psychological and family consequences. *British Medical Journal*, 303, 1231-1234.
- Feldmann, T. B. (1998). *Characteristics of hostage and barricade incident: implications for negotiation strategies and training*. Unpublished manuscript, Department of Psychiatry and Behavioral Sciences, University of Louisville School of Medicine, Louisville, Kentucky.
- Ferracuti, F. (1982). A sociopsychiatric interpretation of terrorism. *The Annals of the American Academy of Political and Social Sciences*, 463, 129-140.

- Friedland, N., & Merari, A. (1992). Hostage events: descriptive profile and analysis of outcomes. *Journal of Applied Social Psychology*, 22, 134-156.
- Fuselier, G. D., Van Zandt, C. R., & Lanceley, F. J. (1991). High risk factors and the "action criteria" in hostage/barricade situations. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 60, 6-12.
- Fuselier, G. D., & Van Zandt, C. R. (1987). A practical overview of hostage negotiations. Unpublished manuscript, FBI Academy, Quantico, VA.
- Fuselier, G. D. (1988). Hostage negotiation consultant: emerging role for the clinical psychologist. *Professional Psychology: Research and Practice*, 19, 175-179.
- Fuselier, G. D. (1991). Hostage negotiation: issues and applications. In R. Gal and A. D. Mangelsdorff (Eds.), *Handbook of military psychology* (pp 711-723). New York: John Willey and Sons, Ltd.
- Fuselier, G. D., & Romana, S. (1996, October). Behavioral aspects of hostage negotiation. Symposium conducted at the University of Colorado Health Sciences Center, Denver, Colorado.
- Gist, R. G., & Perry, J. D. (1985). Perspectives on negotiation in local jurisdictions: part I. A different typology of situations. *FBI Law Enforcement Bulletin*, November, 21-24.
- Hacker, F. J. (1976). *Crusaders, criminals, crazies: terror and terrorism in our time*. New York: W. W. Norton Company.
- Hatcher, G., Mohandie, K., Turner, J., & Gelles, M. G. (1998). The role of the psychologist in crisis/hostage negotiations. *Behavioral Sciences & the Law*, 16, 455-472.
- Head, W. B. (1990). The hostage response: an examination of the U.S. law enforcement practices concerning hostage incidents. (Doctoral dissertation, State University of New York at Albany). *Dissertation Abstracts International*, 50, 4111-A. University Microfilms International No. DA9013316.
- Higginbotham, J. (1994, June). Legal issues in crisis management. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 63, 27-32.
- Kennedy, H. G., & Dyer, D. E. (1992). Parental hostage takers. *British Journal of Psychiatry*, 160, 410-412.
- Knutson, J. N. (1980). The dynamics of the hostage taker: some major variants. *Annals New York Academy of Sciences*, 347, 117-128.
- Lanceley, F. L. (1999). *On-scene guide for crisis negotiation*. Boca Raton: CRC Press.
- McDuff, D. R. (1992). Social issues in the management of released hostages. *Hospital and Community Psychiatry*, 43, 825-828.
- Mickolus, E. (1976). Negotiating for hostages: a policy dilemma. *Orbis*, 19, 1309-1325.
- Miron, M., & Goldstein, A. (1979). *Hostage*. New York: Pergamon Press.
- Olin, W. R., & Born, D. G. (1983). A behavioral approach to hostage situations. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 52, 19-24.
- Pearce, K. I. (1977). Police negotiations: a new role for the community psychiatrist. *Canadian Psychiatric Association Journal*, 22, 171-175.

Rahe, R. H., Karson, S., Howard, N. S., Rubin, R. T., & Poland, R. E. (1990). Psychological and physiological assessments on American hostages freed from captivity in Iran. *Psychosomatic Medicine*, 52, 1-16.

Rogan, R. G., Donohue, W. A., & Lyles, J. (1990). Gaining and exercising control in hostage negotiations using empathic perspective-taking. *International Journal of Group Tensions*, 20, 77-91.

Schlossberg, H. (1980). Values and organization in hostage and crisis negotiation teams. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 347, 113-116.

Soskis, D. A., & Van Zandt, C. R. (1986). Hostage negotiation: law enforcement's most effective nonlethal weapon. *Behavioral Sciences & the Law*, 4, 423-435.

Strentz, T. (1977). Survival adaptation...the common sense syndrome. Unpublished manuscript, FBI Academy, Quantico, VA.

Strentz, T. (1980). The Stockholm Syndrome: law enforcement policy and ego defenses of the hostage. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 347, 137-150. Strentz, T. (1986). Negotiating with the hostage-taker exhibiting paranoid-schizophrenic symptoms. *Journal of Police Science and Administration*, 14, 12-17.

Symonds, M. (1980a). Victims responses to terror. *Annals New York Academy of Sciences*, 347, 129-136.

Symonds, M. (1980b). Acute responses of victims to terror. *Evaluation and Change, Special Issue*, 39-41.

Symonds, M. (1983). Victimization and rehabilitative treatment. In B. Eichelman, D. Soskis, & W. Reid (Eds.), *Terrorism: Interdisciplinary perspectives*, pp. 69-81. Washington, DC: American Psychiatric Association.

Terr, L. C. (1983). Chowchilla revisited: the effects of psychic trauma four years after a school-bus kidnapping. *American Journal of Psychiatry*, 140, 1543-1550.

Turner, J. T. (1985). Factors influencing the development of the hostage identification syndrome. *Political Psychology*, 6, 705-711.

Van der Ploeg, H. K., & Kleijn, W. C. (1989). Being held hostage in the Netherlands: a study of long-term after effects. *Journal of Traumatic Stress*, 2, 153-169.

Vila, G., Porche, L-M., & Mouren-Simeoni, M-C. (1999). An 18-month longitudinal study of posttraumatic disorders in children who were taken hostage in their school. *Psychosomatic Medicine*, 61, 746-766.

Wesselius, C. L., & DeSarno, J. V. (1983). The anatomy of a hostage situation. *Behavioral Sciences & the Law*, 1, 33-45.

Fonte: CALL, John A. **Negotiating Crisis**: The evolution of hostage/barricade crisis negotiation. Trad. Onivan Elias de Oliveira – Maj PMPB e Onierbeth Elias de Oliveira – Ten PMPB. Disponível em: <<http://www.negotiatormagazine.com>>. Acesso em: 04 abr. 2009.