

## **Negociando com uma Secretária Eletrônica**

Por Bruce Wind, (Aposentado)  
Departamento de Polícia de Seattle

O som de uma secretária eletrônica cumprimentando: "Oi, não podemos atender no momento, mas se você deixar uma mensagem ao som do bipe, ligaremos de volta para você", não precisa ser o 'prego da morte' em suas negociações. A secretária eletrônica pode realmente ser o sinal de que você tem um público cativo e isso pode funcionar a seu favor.

Recentemente, aqui em Seattle, tive várias negociações em que a secretária eletrônica estava ligada. Nos últimos anos, desenvolvi um plano de 'negociação' com secretárias eletrônicas. Deve funcionar, porque sempre obtivemos o resultado desejado.

Em primeiro lugar, quando você ouvir a resposta da máquina, não fique frustrado. Não presuma que agora você terá que desenvolver algum outro meio de comunicação, ou pior, ir taticamente.

Em segundo lugar, mantenha suas mensagens curtas, lembre-se de que o armazenamento de fita é limitado. Quando a fita acabar, você pode ter que ir para o plano B.

Terceiro, sua coleta de informações é agora mais vital do que nunca. Você não terá o luxo de ver quais assuntos despertarão sua suspeita ao falar com ele. Portanto, você deve depender de suas informações de inteligência para encontrar um "botão de atalho."

Quarto, já que você não está falando com o suspeito, diga algo na fita, o que deixará um desejo ardente dele de responder. Todos nós queremos contar nosso lado da história, dizer algo que o faça responder.

Um incidente que nossa equipe negociou recentemente é um exemplo perfeito.

Um homem de 38 anos, separado de sua esposa, tinha direito de visita com seu filho de seis anos. O suspeito devolveu o filho tarde, o que levou a uma ligação da ex-mulher dizendo à polícia que ele tinha um mandado de prisão relacionado à violência doméstica pendente. O suspeito fugiu levando seu filho com ele e encontrou refúgio na casa de sua atual namorada. A namorada também tinha uma filha de oito anos em casa e quando a polícia chegou para contatar o suspeito, a atual namorada fugiu de casa, deixando o suspeito com os filhos de oito e seis anos.

Tratamos isso como um "indivíduo barricado", não acreditando que as crianças estivessem realmente em perigo. Depois de 'negar a origem' no telefone e estabelecer um novo número, minha primeira ligação foi atendida pela máquina. Disse ao suspeito que estava lá para conversar e que era a chave para resolver o problema. Encerrei a ligação dizendo que ligaria de volta em breve. Após extensa coleta de informações de várias fontes, descobrimos que muito do que a ex-mulher nos contou não era exatamente verdade. Ela o fez parecer uma espécie de monstro, quando na verdade, ele era um cara "sem sorte" e querendo passar algum tempo com seu filho. O relacionamento com o filho foi a chave para a continuidade de nossas negociações, embora por meio da secretária eletrônica.

É claro que, a essa altura, o comandante-em-cena estava nos pressionando por alguma indicação de como as negociações estavam progredindo. Conforme ensinado pelo Dr. Schlossberg, eu disse a eles que estávamos experimentando "inatividade dinâmica", que nunca deixa de deixar os supervisores um tanto impressionados; ainda perplexo.

Durante os telefonemas subsequentes, eu mencionaria algumas das "acusações" feitas por sua ex-mulher. As acusações, que eu sabia, fariam com que o suspeito quisesse responder.

No terceiro ou quarto telefonema, mencionei ao suspeito, em fita, é claro, que estava sendo pressionado por meus 'chefes' para resolver essa situação. Mencionei casualmente que, se não fosse capaz de ter sucesso, os "caras táticos" teriam que entrar e pegá-lo. Dizendo isso, pinteí uma imagem mental de policiais de capacete e uniformes pretos chutando a porta, com armas grandes e algemas, e não era isso que ele queria que seu filho visse. Eu disse a ele que, se ele saísse pela porta da frente, seria levado a uma viatura que o aguardava, e seu filho não saberia da gravidade da situação. Como paralelo, mencionei a ele que não tínhamos certeza se o 'mandado de prisão' ainda era válido. Recebeu algumas informações de sua namorada atual de que seu pai pode ter "cuidado" do mandado. Na verdade, isso pode ter sido verdade, porque não consegui localizar o mandado no meu Terminal de Dados Móvel. Mencionei isso casualmente antes de desligar.

Repeti esse mesmo telefonema básico várias vezes. Eu mantive minhas ligações curtas e diretas. Cada vez, eu mencionaria a "imagem mental" que seu filho manteria se os "caras da swat" viessem buscá-lo, e cada vez que mencionava que não tinha certeza se o mandado ainda era válido. Resumindo, aproveitei seu relacionamento com o filho e dei-lhe alguma esperança de que a Cadeia de King County não estivesse em seu futuro próximo. Resumidamente, eu também mencionaria algo que sua ex-mulher havia dito sobre ele, esperando que ele fosse forçado a responder.

Nós espaçamos as ligações para que ele tivesse tempo de pensar no que eu disse. Não tínhamos como saber que ele estava ouvindo enquanto eu falava, mas presumimos que sim. Acredito que os suspeitos em nossas negociações querem resolver o problema tanto quanto nós, só precisamos ajudá-los a tomar uma decisão e mostrar-lhes a saída.

Várias horas depois de minha chegada, o suspeito finalmente atendeu durante uma de minhas mensagens gravadas. O suspeito estava ansioso para responder às alegações de sua ex-mulher, o que eu dei a ele a oportunidade de fazer. A ventilação pode ser tão purificadora. Ele concordou comigo que não queria que seu filho visse qualquer "violência" e negociamos o procedimento de rendição. Ele mencionou que seu pai iria cuidar de seu mandado, mas percebeu que ele iria para a cadeia naquela noite, quer o mandado fosse bom ou não.

O impasse terminou pacificamente.

Ao negociar por meio de uma secretária eletrônica, lembre-se do seguinte:

- Não fique frustrado. Considere a secretária eletrônica como um desafio e presuma que o suspeito está ouvindo.
- Mantenha suas mensagens curtas.

- Sua coleta de informações é agora mais vital do que nunca. Diga aos seus policiais da inteligência que você está procurando algo que desperte o suspeito.

- Deixe mensagens, o que fará com que o suspeito responda. Lembre-se de que todos nós queremos que nosso lado da história seja ouvido.

Dito isso, da próxima vez que você ouvir "deixe uma mensagem após o bipe", faça exatamente isso. Planeje sua mensagem com cuidado e negociar com uma secretária eletrônica pode ser um sucesso sem muita frustração.

## **Biografia**

O Bruce Wind é um veterano de 36 anos no Departamento de Polícia de Seattle.

O Wind passou toda a sua carreira 'trabalhando nas ruas'. As atribuições na Patrulha, no K-9 e na Equipe de Narcóticos de Rua o mantiveram no centro da atividade criminosa de Seattle. Ele também foi membro da Equipe de Intervenção em Crise de Seattle, especializada em gerenciamento de doentes mentais em crise.

Ele foi membro da Equipe de Negociações de Reféns/Crise por vinte e três anos, durante os quais negociou uma variedade de incidentes e atuou como negociador sênior de crise do departamento. Ele recebeu vários elogios por causa de sua capacidade de resolver incidentes de alto risco por meio de negociações.

O Wind é graduado pelo programa de Negociações de Crise do FBI e atuou como consultor do FBI durante a criação do Conselho Nacional de Associações de Negociação. Além disso, ele é um instrutor de polícia certificado pelo Centro de Treinamento de Justiça Criminal do Estado de Washington e um autor publicado nacionalmente na arte das negociações policiais.

As responsabilidades anteriores como Policial incluem Policial de Treinamento de Campo, Especialista em Evidências e Fotógrafo de Cenas de Crime. Ele também é membro do Grupo de Conselheiros de Pares do Departamento de Polícia de Seattle. Como membro fundador da Western States Hostage Negotiator's Association, o policial Wind também é o fundador e editor de seu jornal, *A Linha Aberta*, e atualmente atua como seu Diretor de Comunicações.

O Wind e sua esposa, Joanne, moram em um subúrbio ao sul de Seattle. Eles têm duas filhas adultas e cinco netos.

Como membro fundador da *Western States Hostage Negotiators' Association*, o policial Wind também é o fundador e editor de seu boletim, o *Open Line*, e atua como Diretor de Comunicações da WSHNA.

Disponível

em:

<[http://www.wshna.com/yahoo\\_site\\_admin/assets/docs/Negotiating\\_With\\_An\\_Answering\\_Machine\\_Ver\\_11.30872723.pdf](http://www.wshna.com/yahoo_site_admin/assets/docs/Negotiating_With_An_Answering_Machine_Ver_11.30872723.pdf)>. Traduzido por Onivan Elias de Oliveira – Ten Cel PMPB.