MATERIA: NEGOCIACIÓN APLICADA UNIDAD N° VIII: "LA NEGOCIACIÓN EN CRISIS"

Definición. Negociación de rehenes. Definición. Objetivos. Grupo de negociadores. Roles. Selección de sus miembros. Negociador. Características. Obligaciones. Rol táctico. Síndrome de Estocolmo.

SITUACIONES CON REHENES:

Elementos que pueden estar en conjunto o en parte:

- Se retiene a la persona para forzar al cumplimiento de ciertas demandas por parte de un tercero.
- Amenaza de lesiones a menos que se satisfagan las demandas.
- Necesitan de la Policía para satisfacer las demandas.
- La satisfacción de las demandas es la principal motivación para no lesionar al rehén.
- Conciencia de que mantener al rehén con vida previene toda acción táctica.
- Existen demandas de fondo.
- Pueden incluir fuga.
- Por lo general incluyen conductas con una finalidad.
- Pueden buscar desahogarse de manera expresiva.
- Pueden ser emocionales, sin sentido, autodestructivas (Altamente Peligroso).
- No tienen un objetivo claro (primordialmente es atraer la atención).
- Falta de demandas de fondo.
- Demandas que no responden a la realidad.
- Carencia de pensamiento racional.

- Impulsadas parcialmente por ira, furia o frustración.
- No necesitan nada de la policía.
- Se concentran directamente en la persona secuestrada.
- La persona secuestrada es víctima, no rehén.
- Potencial alto de homicidio seguido de suicidio.

COMPARACIÓN DE CONDUCTAS DE LOS PERPETRADORES:

EXPRESIVA

- Expresión de emociones.
- No tiene objetivos claros.
- No tiene sustancia, demandas sin sentido.

INSTRUMENTAL

- Enfoque racional.
- Tiene Metas.
- Tiene demandas con sentido.

ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS:

- Obtener tiempo (diagnóstico)
- Reducir las expectativas del Secuestrador
- Al principio el secuestrador se sentirá fuerte considerando que domina la situación.
- Utilizar técnicas de demora.
- El secuestrador se dará cuenta que no tiene el control, ni todo el poder.
- Iniciar el “regateo”.
- Hacer trabajar al secuestrador por todo lo que consigue.
- Establecer confianza y relación de comunicación.

- Establecer confianza y relación de comunicación.
- Contener la situación con visibilidad alta, demostrar la que la policía está dispuesta a hacer uso de la fuerza legítima.
- Fomentar y facilitar la rendición pacifica.
- Un factor clave es el deseo del secuestrador de seguir con vida.
- A menos que el secuestrador tenga sentimientos suicidas, con el tiempo aceptará las soluciones pacificas que le ofrece la policía.
- Si se percibe potencial alto de intenciones de suicidio, aplicar técnicas de escucha activa. Por ej: Primeros Auxilios Psicológicos.
- Introducir alternativas para la resolución pacífica del problema.

DINÁMICA DE LOS INCIDENTES:

- Por lo General las Situaciones con Rehenes se prestan a una contención de Alta Visibilidad por parte de la Policía y a posibilidades de uso de la fuerza.
    - Comprar tiempo y regatear hasta el cansancio baja las expectativas del capturador y por lo general llega a la rendición.
- Un perfil policial de enfrentamiento que amenaza y agita al capturador empeora las cosas. Esta táctica provoca una respuesta defensiva que inhibe la creación de confianza y la comunicación. Además tiende a intensificar el conflicto.
    - Técnicas de escucha activa, sin confrontar a la persona, rinde los mejores resultados.(Establece una relación)

EQUIPO DE NEGOCIADORES:

NEGOCIADOR Principal: Responsable de comunicarse con el o los capturadores

El líder de la negociación debe:

- Coordinar la Negociación.
- Asesorar a la persona al mando, ofrecerle evaluación, orientación y recomendaciones sobre la estrategia.
- Administrar las operaciones del Equipo.

- Interpretar la importancia de las actividades en curso en apoyo de las decisiones del Comanante

NEGOCIADOR Secundario:

- Es el principal asistente y asesor del Negociador Principal
- Proporciona Asesoramiento
- Hace un seguimiento del Neg. Ppal.
- Reemplaza al Negociador Principal.

OTROS ROLES:

Analista de la Información:

- Recopila, clasifica, verifica, analiza y difunde la información.
- Recaba Información de los demás Equipos.
- Asegura que toda la información actualizada se le transmita al negociador.
- Asegura que la información obtenida en la Negociación se transmita al Comandante y a los demás Equipos.

Psiquiatra:

- Persona que sirve como recurso disponible en las negociaciones.
- Su función es clasificar las desviaciones de las conductas y/o estados y transmitirla como información confiable.
- Diagnosticar si actúa por cuestiones psíquicas o toxicólogas.

Experto en Comunicaciones:

- Persona que es responsable del manejo de los instrumentos de comunicación necesarios al caso.
- Bajo su responsabilidad está el registro de las conversaciones de Negociación.
- Asegura la Reserva de las Comunicaciones evitando el acceso de los intrusos al sistema.

¿CÓMO SELECCIONAR AL NEGOCIADOR?

- Un mínimo de cinco años de experiencia como policía.

- Demostrar aptitud para entrevistar.
- Algún conocimiento sobre las ciencias del comportamiento.
- Demostrada capacidad para trabajar en equipo.
- Demostrada capacidad en soluciones razonadas de conflictos sin violencia física.
- Experiencia en situaciones problemáticas.

INTERACCIÓN CON LOS EQUIPOS TÁCTICOS

- El Equipo Táctico representa los “ojos” y el Equipo de Negociación los “oídos” de la operación.
- Los dos equipos deben estar absolutamente coordinados.
- El Equipo de Negociación no solo produce información, sino que también la consume. La información fluye en los dos sentidos.

Función Táctica del Negociador

- Tiene tres funciones básicas:
  - Negociar
  - Proveer Información
  - Facilitar las Operaciones Tácticas



- Los negociadores pueden adoptar una función de apoyo táctico para suavizar las emociones del secuestrador, haciendolo más vulnerable.
- Organizar entregas o hacer concesiones que los Equipos Tácticos puedan aprovechar.

- Mantener ocupado al secuestrador en el teléfono mientras se produce el asalto.

- Identificar al dirigente o a las personas más violentas para que el Equipo Táctico se concentre en ellas.

- Lograr que el secuestrador abandone su refugio y aumente la posibilidad de acceder a él.

- Dar la apariencia de capitular ante las demandas del secuestrador.

    - Esto proporciona un sentido falso de victoria y puede lograr que el secuestrador baje la guardia.

    - Con frecuencia no se tienen en cuenta las funciones tácticas del negociador.

ACTIVIDADES FUNDAMENTALES

- La estrecha coordinación entre los Equipos Tácticos y el Equipo de Negociadores es especialmente esencial durante entregas, liberación y rendición.

- Igual es con el Equipo de Investigaciones ya que ellos revisan la veracidad de la información y actualizan la que tenemos.

- Interpretan jurídicamente lo que creemos saber

- Es esencial que todos los participantes entiendan lo mismo sobre lo planificado.

- Es necesario sincronizar el tiempo para ejecutar la acción sin riesgo.

Después de Contener el Área

- Lleve un Registro de todo los contactos realizados con el aprehensor.
- Registre sus primeras observaciones e impresiones.
- Permita que el aprehensor hable.
- Evite dar ordenes que agraven la situación.
- Reste importancia a incidentes ocurridos.
- No le ofrezca nada al aprehensor.
- Evite llamar la atención de las Víctimas.
- Sea lo más honesto posible.
- Nunca descarte una petición sin importancia.
- Nunca diga NO. Pero reduzca las expectativas creando la duda de que se podrá cumplir con las exigencias.
- Suavice las demandas.

- Evite ser distraído cuando esté hablando con el aprehensor.
- Nunca se fije un límite de tiempo.
- No acepte imposición de límites de tiempo.
- No presente a extraños.
- No permita intercambio de rehenes.
- No se intercambie por rehenes, bajo ninguna circunstancia.
- Si se presiente la posibilidad, pregunte por el Suicidio.
- Nunca se exponga a negociar cara a cara.
- Planifique cuidadosamente la Rendición.

CONSEJOS:

- La resolución Táctica no significa que la negociación haya fracasado.
- El éxito de la negociación se mide por:
  - La estabilización del incidente mediante la "contención verbal"
  - Lograr que los agentes de la ley no hagan entradas peligrosas.
  - La compra de tiempo para recoger información.
- La compra de tiempo para recoger información
- La compra de tiempo para que lleguen los recursos necesarios
- La prevención de perdidas adicionales de vida
- La Negociación para la liberación de rehenes es una actividad sumamente peligrosa.
- Expuesta a muchos imponderables, los que se pueden reducir en base a una extensa instrucción.
- Creer saber, es igualmente peligroso. Esta función es dinámica supeditada al perfeccionamiento constante.
- Los Momentos iniciales de una Toma de Rehenes son los más peligrosos
- Se recomienda que el primer Policía que llega al lugar no sea el Negociador, pero es importante que inicie el dialogo para evaluar la Situación.

SÍNDROME DE ESTOCOLMO:

El 23 de agosto del año 1973, un ladrón armado con una ametralladora entró en el Banco de Crédito de Estocolmo, en Suecia. Se llamaba Jan-Erik Olsson y era un

presidiario que estaba de permiso. Entre sus exigencias estaba que le trajeran tres millones de coronas suecas, un vehículo, dos armas y a Clark Olofsson, un criminal que en ese momento cumplía una condena. Las autoridades cedieron y Olofsson se unió a Olsson, que había tomado a cuatro rehenes, tres mujeres y un hombre. Los rehenes fueron retenidos durante 131 horas. Los ataron y los mantuvieron en el banco hasta que, finalmente, fueron rescatados el 28 de agosto.

Durante su cautiverio, los rehenes sintieron más miedo de la policía que los iba a rescatar que de los secuestradores. Tras su liberación una rehén declaró: “Confío plenamente en ellos, viajaría por todo el mundo con ellos”. En sus entrevistas con los medios posteriores, quedó claro que los secuestrados apoyaban sus captores y contra todo pronóstico temían a las fuerzas del orden que fueron a su rescate. Los rehenes habían comenzado a sentir de alguna forma que los captores en realidad los protegían de la policía. Esta empatía con los captores llegó a tal extremo que los rehenes se negaron a declarar en su contra en el juicio, incluso uno de ellos creó un fondo de defensa legal para ayudar a sufragar los honorarios en caso de defensa criminal. Claramente, los rehenes habían “unido” emocionalmente con sus captores.

Cuándo se produce el Síndrome de Estocolmo:

Así fue como esta condición psicológica llegó a ser conocida como “Síndrome de Estocolmo”. Pero muchos años antes ya se conocía este síndrome, pues era común verlo en personas que habían sido víctimas de algún tipo de abuso como:

- Prisioneros de guerra
- Mujeres maltratadas
- Niños que han sufrido abusos
- Víctimas de abuso sexual
- Presos en campos de concentración
- Relaciones con personas controladoras o intimidantes
- Miembros de sectas

El Síndrome de Estocolmo también se puede encontrar en la familia, la pareja y otras relaciones interpersonales. El abusador puede ser un esposo o esposa, novio o novia, padre o la madre, o tener cualquier otra función en la que el abusador se encuentre en una posición de control o autoridad. El Síndrome de Estocolmo en realidad se produce con todo tipo relaciones abusivas y controladoras.

Síntomas principales del Síndrome de Estocolmo:

Cada síndrome tiene sus síntomas y comportamientos propios, y el Síndrome de Estocolmo no es una excepción. Si bien no se ha establecido todavía una lista definitiva, al parecer existen ciertas características que se encuentran presentes:

- Sentimientos positivos por parte de la víctima hacia el abusador / controlador
- Sentimientos negativos por parte de la víctima hacia la familia, amigos o autoridades que tratan de rescatarlos / apoyarlos
- Apoyan y defienden los motivos y comportamientos del abusador
- Sentimientos positivos por parte del agresor hacia la víctima
- Conductas de apoyo y ayuda por parte de la víctima
- Incapacidad para llevar a cabo comportamientos que pueden ayudar en su liberación o desprendimiento

El Síndrome de Estocolmo no se produce en todos los casos con rehenes o situaciones de abuso. Existen situaciones o condiciones que sirven como base para el desarrollo del Síndrome de Estocolmo. Estas situaciones se pueden encontrar tanto en situaciones de secuestro, como en relaciones de abuso y son:

1. La presencia o percepción de una amenaza física o psicológica que el abusador podría llevar a cabo.
2. La presencia de una pequeña amabilidad por parte del agresor percibida por la víctima.
3. La situación debe durar al menos unos días.
4. El aislamiento de perspectivas distintas de las del abusador.
5. La aparente incapacidad para escapar de la situación.

CONCLUSIONES:

- Las situaciones de Crisis con rehenes están llenas de tensión y son muy exigentes.
- Las exigencias de los aprehensores pueden ser aceptadas por el Primer Policía que llega al lugar del hecho, sin miedo a crear un Derecho Vinculante.
- La Planificación Preliminar para las cuestiones legales que surgen de las Crisis con Rehenes, facilitará su solución posterior.
- Lo primero que haga en los momentos iniciales de una Crisis con Rehenes, puede tener un importante efecto en el resultado del incidente.

Si Ud. como el Primer Policía en llegar a una Crisis con Rehenes TIENE PRESENTE ESTOS CONSEJOS, habrá ayudado a resolver el incidente con éxito.