UD IX - CLASIFICACIÓN DE LOS SUJETOS SEGÚN LA SITUACIÓN GENERADA

GENERALIDADES

Durante nuestro trabajo encontraremos distintos individuos a quienes tendremos que entrevistar o tratar. Esas técnicas, proporcionan la oportunidad de evaluar a muchos individuos en forma oportuna y eficaz.

No todos las personas que generan una crisis lo hacen por las mismas razones. Este concepto básico nos permite analizar las pautas básicas para la negociación, presentando procedimientos específicos para negociar con diversos tipo de sujetos. Es vital escuchar, evaluar y aplicar la experiencia a situaciones nuevas.

Los criterios empleados para efectuar una evaluación "in situ" son muy similares a los utilizados por los negociadores durante una crisis, pudiendo agravarse ante el conflicto social. Debemos recordar inmediatamente cómo se hizo frente a este tipo de situaciones en el pasado y utilizar algunas de las técnicas de comunicación y de reducción de tensión, que anteriormente hayan dado éxito.

Las técnicas de negociación tienen una naturaleza general, se utilizan por necesidad y se basan en experiencias previas con diversos tipos de individuos. Una identificación oportuna y exacta del tipo de sujeto es esencial para la resolución eficaz del incidente. Es importante recordar que desean llamar la atención sobre sí mismos, su problema o su motivación. Son individuos frustrados que, de forma obsesiva e ilegal, están pidiendo ayuda.

En el caso de una crisis, las preguntas que se deben considerar hacer pueden concentrarse sobre diversos temas: ¿La actitud del sujeto un simbólico inconsciente no relacionado con lo que está planteando o ha sido previamente elegida y planificada? ¿Está haciendo el sujeto demandas racionales o ilógicas?

1. PERSONA EN CRISIS

Muchas de las personas que se encuentran envueltas en una crisis son, por lo general, personas normales que no tienen antecedentes de enfermedad o desorden mental, y posiblemente están reaccionando a una serie de eventos que han alterado gravemente sus vidas. Situaciones que alteran la vida de una persona puede ser los problemas económicos, laborales, sociales, personales o familiares.

Esta persona probablemente cree que está sola y sin ninguna clase de apoyo u opción viable:

- Entre los síntomas observados figuran: mayor ansiedad, sentimiento de impotencia y desesperanza, sentimiento de pérdida de control acompañado de una comprensión muy limitada del problema, de sí mismo o de las soluciones posibles.
- Sus víctimas son el primer representante del estado que enfrentan públicamente o personas extrañas. También pueden tratarse a sí mismos como sus únicas víctimas.
- Sus exigencias son normalmente racionales e incluyen recuperar el puesto de trabajo perdido, un beneficio social que considera propio, u otros asuntos de la vida real.

Cómo negociar:

- Dejar expresar su hostilidad, permitiendo obtener más información.
- Hacerlo reflexionar sin amenazarlo.

- Reforzar constantemente el diálogo.
- Nombrarle antecedentes positivos de su vida frente a otros problemas.
- Demostrarle que esta situación tiene solución.
- Dar ejemplos de otras personas que han resuelto problemas similares.
- Buscar la empatía para obtener una mayor comprensión.
- Formular opciones junto al sujeto.
- Trabajar sobre objetivos a corto plazo, alcanzables, comprensibles, creíbles.
- Hacerlo sentir que trabaja en equipo.
- Agradecerle su colaboración.

2. DELINCUENTE ACORRALADO

Típicamente, estos sujetos son sorprendidos cometiendo un delito, y en la desesperación, tratan de escapar. Probablemente actúan solos o están dispuestos a traicionar a quienes operan con ellos:

- Son personas egocéntricas que culpan a otros de sus problemas o inventan excusas para sus errores. Consideran que nunca son culpables. Creen que otros tienen siempre la culpa de las transgresiones, las que no fueron realmente una infracción de leyes lógicas.
- Normalmente, tienen amplios antecedentes de actos delictivos numerosos, que datan de la adolescencia. Tiene facilidad para hablar y fácilmente ofrecen numerosas excusas por hallarse en esta situación crítica.
- Sus rehenes son personas desconocidas, que se hallaban en el lugar incorrecto, en el momento inoportuno. Sus exigencias son normalmente dinero y transporte del lugar de los hechos u otras peticiones pragmáticas.

Cómo negociar:

- Considerar su egocentrismo. Hacerlo sentir importante.
- Hablarle como a un “capo”.
- Considerar que normalmente tiene personalidad antisocial (rasgos psicópatas).
- Mantenerlo ocupado con la toma de decisiones. Cansarlo.
- Mantener la negociación orientada a la realidad.
- Recordar que es impulsivo y peligroso. No provocarlo.
- Aprovechar su egolatría para hacerlo razonar a nuestro favor. Adularlo.
- Convencerlo de que entregarse es beneficioso.
- Agradecerle su colaboración.
- Cumplir con lo pactado.

3. AMOTINADOS

Los reclusos que toman rehenes pueden ser individuos muy peligrosos que consideran que tienen poco o nada que perder:

- Los sujetos pueden haber retenido rehenes debido a un intento fallido de fuga.
- Sus rehenes son, normalmente, personal penitenciario y otros reclusos. Pude ser difícil determinar quién es el rehén y quién es el aprehensor.
- Es importante determinar si las demandas han sido bien meditadas e identificar la intención original.

Cómo negociar:

- El negociador no debe ser conocido de los internos.
- Considerar que normalmente tiene personalidad antisocial (rasgos psicópatas).
- Asegurarse siempre de estar hablando con el líder.

- No perder la calma si se producen cambios de interlocutor a cada rato.
- Aplicar el principio de “dividir y vencer”.
- No confiar en negociadores ajenos a la institución.
- Evitar transformarse en rehén.
- No reaccionar frente a gestos violentos o amenazas.
- Utilizar la adulación.
- Hacerle creer en pensamientos reflexivos a su favor, que lo hagan considerarse ganador o vencedor.

4. TERRORISTA (POLÍTICO O RELIGIOSO)

Los terroristas (políticos o religiosos) son aquellos sujetos que utilizan el terror (amenaza o aplicación de violencia para causar un efecto) para lograr sus objetivos. Haga las preguntas apropiadas que le ayuden a identificar claramente sus motivos, exigencias y razones para producir la crisis. Asegurarse de que se está negociando con el jefe de los sujetos:

- ¿Cuáles son las fuerzas rectoras que impulsan a este grupo; pueden establecerse antecedentes históricos?
- ¿Están relacionado el motivo o exigencias de los sujetos con el Senado?
- Anote y aclare cuidadosamente las exigencias de los sujetos. ¿Son lógicas y guardan relación con su motivación?

Cómo negociar:

- Asegurarse de estar hablando con el líder.
- No entra en el juego dialéctico.
- No dejarse intimidar por la retórica política o la propaganda.
- Hacer preguntas para aclarar sus motivos.
- Utilizar expertos adicionales cuando sea necesario.
- Aplicar el principio de “dividir y vencer”.
- Hacer considerar que sus demandas siempre “exceden” la propia autoridad.
- Emplear las demandas desmedidas para ganar tiempo.
- Su exposición a los MMCS puede utilizarse como catalizador de acciones tácticas.
- Recordarle que se está considerando su demanda y que la violencia no es conveniente.
- Negociar considerando evitar herir su “orgullo de combatiente”.