

Flexibilidade psicológica e negociação em crises: uma proposta de integração do modelo ACT-Hexaflex na atuação policial

Psychological flexibility and crisis negotiation: a proposal for integrating the ACT-Hexaflex model into policing

Cleder dos Santos Silva¹

RESUMO

Este artigo investiga a integração do modelo Hexaflex, proveniente da Terapia de Aceitação e Compromisso (ACT), como uma estratégia de comunicação na negociação de crises policiais. O estudo parte da premissa de que a eficácia operacional em incidentes críticos, como crises suicidas ou situações com reféns, depende da capacidade do negociador em transitar do empirismo para uma abordagem científica que gerencie a rigidez cognitiva do Causador do Evento Crítico (CEC). Metodologicamente, a pesquisa caracteriza-se como um estudo de natureza aplicada e qualitativa, utilizando o método dedutivo por meio de uma revisão bibliográfica sistemática em bases de dados nacionais e internacionais. A análise fundamenta-se na articulação entre a doutrina de gerenciamento de crises, com foco na promoção da flexibilidade psicológica do CEC. Os resultados propõem o Hexaflex Comunicacional como uma ferramenta prática que converte os pilares de aceitação, desfusão e valores em intervenções verbais específicas, capazes de desarmar resistências e mitigar o estresse fisiológico de ambos os atores envolvidos. Conclui-se que a adoção desse modelo humaniza a atuação policial e potencializa desfechos pacíficos, embora sua implementação plena demande programas de capacitação contínua e validação por meio de simulações controladas para consolidar a transição da reatividade emocional para escolhas orientadas pela preservação da vida.

Palavras-chave: Gerenciamento de crises. Negociação policial. Causador do evento crítico. Psicologia comportamental. Terapia da aceitação e compromisso.

¹Bacharel em Direito, com especialização em Psicologia Comportamental e Cognitiva e em Neurociências e Comportamento Humano. Graduando em Psicologia. Curso de Ações Táticas Especiais, Curso de Operações em Inteligência e Curso de Negociação Policial em Crises. 1º Sargento da Polícia Militar de Alagoas (PMAL), Integrante da Equipe de Negociação do BOPE/PMAL. E-mail: cssdireitofal@gmail.com

ABSTRACT

This article investigates the integration of the Hexaflex model, derived from Acceptance and Commitment Therapy (ACT), as a communication strategy in police crisis negotiation. The study is based on the premise that operational effectiveness in critical incidents, such as suicidal crises or hostage situations, depends on the negotiator's ability to move from empiricism to a scientific approach capable of managing the cognitive rigidity of the Critical Event Causer (CEC). Methodologically, the research is characterized as applied and qualitative in nature, using the deductive method through a systematic bibliographic review in national and international databases. The analysis is grounded in the articulation between crisis management doctrine and psychological flexibility, focusing on promoting the psychological flexibility of the CEC. The results propose the Communicational Hexaflex as a practical tool that converts the pillars of acceptance, cognitive defusion, and values into specific verbal interventions capable of disarming resistance and mitigating the physiological stress of both actors involved. It is concluded that adopting this model humanizes police action and enhances the likelihood of peaceful outcomes, although its full implementation requires continuous training programs and validation through controlled simulations to consolidate the transition from emotional reactivity to choices guided by the preservation of life.

Keywords: Crisis management. Police negotiation. Critical Event Causer. Behavioral psychology. Acceptance and Commitment Therapy.

1 INTRODUÇÃO

A negociação em crises consolidou-se como uma medida alternativa e preferencial ao uso da força em contextos de ruptura da ordem. Essa estratégia busca solucionar incidentes críticos de alta complexidade, desde crises de natureza suicida até ataques terroristas, funcionando como uma ferramenta de dissuasão que minimiza a necessidade de intervenções táticas invasivas (Semkow, 2018). Nesse sentido, a eficiência nas operações torna-se indissociável de uma preparação técnica, exigindo a habilidade de estabelecer uma comunicação eficaz com o Causador do Evento Crítico (CEC) (Casey et al., 2005; Roncaglio, 2023).

O CEC configura-se como a figura central da crise, sendo o agente cujas ações demandam a ativação imediata dos protocolos de intervenção especializada (Silva et al., 2021). Embora a prática de negociação tenha se estruturado como prática policial, a sistematização teórica desse campo permanece em constante desenvolvimento. Quando comparada a outras áreas da ciência policial, a produção literária e acadêmica específica sobre o papel do negociador ainda é considerada incipiente, evidenciando uma lacuna que demanda maior exploração científica (Grubb et al., 2022). A premissa da negociação no ambiente de segurança pública é a neutralização de crises via consenso, priorizando o diálogo como ferramenta para evitar confrontos letais (Oostinga et al., 2018).

Para preencher essa lacuna e fundamentar tecnicamente a interação com o CEC, a Psicologia Comportamental Contextual oferece subsídios, com especial destaque para a Terapia de Aceitação e Compromisso (ACT). Sustentada por evidências empíricas consolidadas, a ACT propõe uma intervenção centrada em processos psicológicos, com objetivo de focar na mitigação da angústia e no desenvolvimento do potencial humano (Gloster et al., 2020; Ciarrochi et al., 2024). A proposta da ACT sugere que a gestão de processos cognitivos desafiadores depende da Flexibilidade Psicológica (Hayes et al., 2012).

Em termos práticos, trata-se de capacitar o sujeito a vivenciar o presente com maior lucidez, conferindo-lhe autonomia para decidir entre mudar sua conduta ou perseverar nela, desde que tal escolha esteja a serviço do que realmente importa para sua vida (Perez; Hayes, 2025). A dinâmica do Hexaflex estrutura esses processos fundamentais em uma diretriz operacional que, na prática da negociação, viabiliza a transição da rigidez para a flexibilidade psicológica. Ao diferenciar o indivíduo de seus pensamentos perturbadores (self-como-contexto), o modelo estimula a aceitação da experiência presente e a desfusão de narrativas catastróficas. Essa reestruturação permite que o sujeito abandone a reatividade impulsiva e execute ações comprometidas que priorizem valores fundamentais, como a preservação da própria vida, mantendo o foco estrito no contato com o momento presente (Hayes et al., 2021; Luoma et al., 2007).

Esse artigo parte da premissa de que os processos da ACT oferecem uma matriz de comunicação estratégica para o negociador, algo que ainda não foi estudado na literatura científica. Nesse sentido, ao aplicar o modelo Hexaflex, o operador consegue estruturar um diálogo que não apenas humaniza a interação, mas desarticula a rigidez cognitiva do CEC. O objetivo deste trabalho é propor um modelo que possa substituir a reatividade emocional por uma conduta orientada por valores fundamentais, transformando o impasse em uma abertura para a rendição.

2 METODOLOGIA

A pesquisa caracteriza-se como um estudo de natureza aplicada, com interface as áreas de segurança pública e psicologia comportamental. Adota-se uma abordagem qualitativa, estruturada sob um viés teórico-exploratório (Islam et al., 2022), cujo propósito central é a proposição de um modelo conceitual que integre a flexibilidade psicológica à atuação operacional em crises.

O procedimento técnico baseia-se em uma revisão bibliográfica e análise conceitual sistemática. O método utilizado é o dedutivo, partindo-se dos princípios doutrinários do gerenciamento de crises, para em seguida, examinar a viabilidade de sua aplicação na comunicação técnica estabelecida entre o negociador e o Causador do Evento Crítico (CEC).

As fontes secundárias compreendem a doutrina especializada em negociação policial, bem como o referencial teórico da Terapia de Aceitação e Compromisso (ACT). Para isso, serão consultadas bases de dados, incluindo: Web of Science, Scielo, Scopus, PubMed, Capes e Pepsic. As pesquisas foram realizadas a partir de palavras-chave, que foram: “terapia de aceitação e compromisso”, “causador do evento crítico”, “negociação policial”, “gerenciamento de crises”, “método Hexaflex”, além de seus correspondentes em língua inglesa. A seleção priorizou publicações da última década.

A análise dos dados foi realizada por meio de uma interpretação sistemática e teleológica. A pesquisa buscou identificar convergências entre os protocolos de segurança já consolidados e as dimensões do modelo Hexaflex. É válido salientar que a proposta não configura uma intervenção terapêutica clínica, mas sim uma aplicação comunicacional estratégica. Portanto, o escopo deste trabalho limita-se ao uso das técnicas da ACT como suporte psicológico para a desescalada de conflitos em operações, respeitando-se os limites institucionais e operacionais da atividade policial.

3 NEGOCIAÇÃO POLICIAL E GERENCIAMENTO DE CRISES

O gerenciamento de crises consiste em um sistema de ações coordenadas que visa não apenas o enfrentamento direto de situações adversas, mas também a limitação de danos reais e potenciais à segurança pública (Coombs, 2007). De acordo com Coombs e Laufer (2018), os fundamentos da prontidão para emergências e administração de crises fundamenta-se em quatro pilares interdependentes: prevenir, preparar, responder e revisar. Esses elementos são comumente organizados em um modelo triádico que compreende o período de pré-crise, envolvendo ações preventivas e preparatórias; o evento crítico propriamente dito, que é a

execução da resposta e o estágio de pós- crise, dedicado à avaliação e aprendizado (Cleeren et al., 2017).

As situações de crise são componentes indissociáveis do convívio social e individual, a atuação de negociadores policiais treinados apresenta-se como um diferencial na gestão de riscos (Morgan; Harfield, 2025). A aplicação de habilidades comunicacionais e psicológicas por esses especialistas não apenas mitiga impactos, mas oferece uma oportunidade de transformar a trajetória do evento crítico em direção a uma solução pacífica (Semkow, 2018). Embora a negociação seja uma prática inerente às interações sociais cotidianas voltada ao consenso, no âmbito da segurança pública ela assume um caráter especializado. Nesse cenário, o processo é conduzido por uma equipe técnica que interage diretamente com o indivíduo responsável pela crise, designado como Causador do Evento Crítico (CEC) (Silva; Roncaglio, 2020).

De acordo com Silva et al. (2021), o CEC é o elemento central que desencadeia a intervenção policial crítica. A literatura divide esses atores em criminosos, terroristas, perturbados mentais e presos em rebelião, exigindo do negociador uma abordagem flexível e adaptada a cada um desses perfis psicológicos distintos. O conceito de criminoso ultrapassou a antiga visão de um “subtipo humano” predeterminado para se tornar um objeto de estudo multifatorial (Oliveira, 2025). Atualmente, a compreensão daquele que infringe as leis penais afasta-se das raízes puramente biológicas e abraça um modelo que integra fatores psicológicos e ambientais (Matsunaga, 2016). Essa mudança de paradigma é essencial para o negociador, pois permite enxergar o infrator não como um estereótipo, mas como um sujeito inserido em um contexto de desamparo e influências sociais (Silva et al., 2021).

Para terroristas, as motivações são diferentes. O terrorismo caracteriza-se pela utilização deliberada da violência e da intimidação como métodos para instaurar um estado de pânico, atuando como catalisador do medo e utilizando essa reação psicológica como a principal ferramenta para pressionar o sistema e promover objetivos específicos que, de outra forma, permaneceriam fora de seu alcance (Ibish; Bahtiyar, 2024; Dinstein, 1989). Uma vez que o terrorismo é apenas o meio utilizado, a negociação deve focar nos autores e na contenção da crise (Jacini, 2002). Por outro lado, quando a crise envolve indivíduos mentalmente perturbados, a dinâmica da ocorrência deixa de gravitar em torno de demandas externas para se concentrar na desorganização psíquica do sujeito (Silva et al., 2021).

Roncaglio (2023) menciona que a interação com um CEC que apresenta sintomas psicopatológicos representa uma das maiores complexidades na atividade de negociação. A desconexão com o mundo real e os prejuízos na linguagem, exacerbados pelo estado de surto

no momento da crise, dificultam o estabelecimento de um canal de diálogo fluido. Diante disso, a equipe de negociação prioriza uma abordagem técnica pautada no acolhimento e segurança, visando esclarecer o papel da polícia e assegurar a integridade física de todos para alcançar um desfecho pacífico (Cirilo, 2015). A última categoria descrita por Silva et al. (2021) refere-se aos presos rebelados, abrangendo aqueles que se encontram em sistema de privação de liberdade e protagonizam episódios de ruptura da ordem e segurança interna.

O enfrentamento de crises em unidades prisionais exige uma análise preliminar das causas da indisciplina, isso devido à natureza sensível desses locais (Pereira et al., 2022). A adoção da negociação como ferramenta principal de resolução de disputas é fundamental, sendo essa abordagem não apenas para preservar a ordem, mas consolidada como uma medida estratégica para a manutenção da segurança e a proteção da vida em contextos de alta tensão (Neto et al., 2018). O gerenciamento de crises não deve ser visto como uma exceção, mas como uma função indispensável, ao aceitar que a eclosão de crises é uma variável inerente e inevitável, é possível trata-las como cenários passíveis de ocorrência, integrando a prevenção e a resposta à sua gestão ordinária (Campos, 2023).

4 TERAPIA DE ACEITAÇÃO E COMPROMISSO (ACT)

A terapia de aceitação e compromisso (ACT) ou treinamento de aceitação e compromisso, trata-se de uma metodologia de intervenção com sólida base empírica, que se fundamenta em uma perspectiva processual para compreender o sofrimento psíquico e fomentar o pleno desenvolvimento do potencial humano (Gloster et al., 2020). A ACT propõe que o objetivo clínico primordial seja o fortalecimento do bem-estar e do desempenho individual, em detrimento da tentativa direta de mitigar sensações ou pensamentos, embora estes possam diminuir (Hayes et al., 2012).

A inflexibilidade psicológica é descrita pela ACT como o mecanismo central de manutenção da desordem mental, ocorrendo quando o repertório comportamental se torna restrito, sendo dominado por defesas internas em vez de ser guiado por valores pessoais (Hayes et al., 2013). Em vez de interagir com a realidade presente, o indivíduo acaba agindo sob a influência de padrões mentais inflexíveis (Levin et al., 2024). Diante desse cenário, a Teoria das Relações Funcionais (RFT) postula que a essência do pensamento humano reside na habilidade de estabelecer vínculos arbitrários entre diferentes estímulos (Bim; Almeida, 2019).

Essa capacidade de derivar relações e modificar a função desses estímulos é um componente vital da cognição, podendo atuar de forma funcional ou disfuncional

(Barnes-Holmes et al., 2002). Um exemplo prático, descrito por Levin et al. (2024), ocorre quando o indivíduo estabelece uma relação de causalidade entre sua aparência e o julgamento alheio. Ao tratar esse pensamento como um fato literal, reações físicas neutras, como a taquicardia, passam a ser interpretadas como sinais de perigo, intensificando o ciclo de angústia.

Neste meio, o fundamento desta modalidade terapêutica reside no desenvolvimento da flexibilidade psicológica (FP), visando capacitar o indivíduo a lidar melhor com suas experiências internas (Hayes et al., 2022). A construção da FP é viabilizada por meio do Hexaflex, um modelo que reúne seis eixos de mudança psicológica: aceitação, desfusão cognitiva, self-como-contexto, valores, ação comprometida e consciência do momento atual (Hayes et al., 2021). O objetivo das estratégias em ACT é justamente fomentar a evolução de cada um desses componentes para ampliar a capacidade de adaptação do indivíduo (Sakai; Cunha, 2022).

A aceitação é definida pela escolha deliberada de manter uma atitude aberta, receptiva e despida de julgamentos em relação ao fluxo das experiências presentes, fundamentando-se na prontidão do indivíduo em entrar em contato direto com eventos internos ou cenários externos desafiadores, ainda que estes possuam o potencial de evocar respostas emocionais estressantes (Hayes et al., 2021). De acordo com Santos e Coutinho (2024), a desfusão caracteriza-se pela observação dos pensamentos sob uma ótica neutra, marcada pela curiosidade e pelo distanciamento cognitivo. Paralelamente, a atenção ao momento presente consiste no direcionamento consciente e adaptável do foco para o cenário atual (Bravo et al., 2016).

O self-como-contexto refere-se à habilidade de sustentar uma visão abrangente e estável de si mesmo, atuando como um observador dos próprios fenômenos internos, permitindo que o indivíduo mantenha uma consciência equilibrada, independentemente das oscilações e eventos críticos que ocorram em sua rotina imediata (Krieger et al., 2013). O contato com valores consiste em manter uma vinculação consciente com os domínios da vida que possuem significado intrínseco para o indivíduo (Rolffs et al., 2018).

A ação comprometida define-se pela implementação de padrões comportamentais que fortalecem o vínculo com os valores pessoais, envolvendo a manutenção de uma trajetória coerente com os objetivos individuais (Buckner et al., 2014). A premissa é que o exercício contínuo dessas habilidades favorece um estilo de vida gratificante, associando esse processo a uma elevação do bem-estar subjetivo, manifestando-se por meio de maior disposição

emocional, equilíbrio afetivo e uma avaliação mais favorável da própria trajetória de vida (Stabbe et al., 2019).

5 CONVERGÊNCIAS ENTRE ACT E NEGOCIAÇÃO EM CRISES

No momento em que as estratégias habituais de resolução de problemas se mostram insuficientes, a crise se instala e interrompe a normalidade do comportamento. A tomada de decisão, antes pautada pela lógica, passa a ser governada pela reatividade emocional (Roberts, 2000). De acordo com Vecchi et al. (2005), a escuta ativa é essencial para auxiliar o causador a nomear suas emoções, o que, na perspectiva da terapia de aceitação e compromisso (ACT), é o primeiro passo para a Desfusão Cognitiva. Quando o negociador espelha os sentimentos do sujeito, ajudando a transitar de um estado de "ser o sentimento" para o de "observar o sentimento". Essa mudança de perspectiva é fundamental para que a racionalidade retome seu espaço e a resolução do problema se torne viável (Cirilo, 2015).

Essa convergência se estende aos demais pilares do Hexaflex. A aceitação, no contexto da negociação, não implica em concordância com o crime, mas na validação da experiência emocional do Causador do Evento Crítico (CEC). Ao permitir que o indivíduo sinta sua dor ou raiva sem ser julgado imediatamente, o negociador reduz a reatividade e a necessidade de defesa do sujeito (Yun; Jung, 2022). Paralelamente, o Self-como-Contexto é trabalhado quando o negociador ajuda o CEC a perceber que ele é maior do que o erro cometido naquele instante; ou seja, a crise é um evento temporário e não a definição total de sua identidade (Roennfeldt et al., 2024).

A eficácia da negociação é potencializada ao integrar a identificação de Valores e a Ação Comprometida. O negociador atua como um facilitador que investiga o que ainda é significativo para o CEC, como família, filhos ou religião (Silva et al., 2021), utilizando esses valores como âncoras para a mudança de comportamento. Ao conectar o diálogo com esses princípios, a rendição deixa de ser uma "derrota" para se tornar uma ação comprometida com a preservação da vida (Moze, 2018).

O objetivo primordial da atividade de negociação no contexto policial reside na mitigação de riscos, visando impedir o emprego de soluções de força letal ou intervenções táticas violentas (Johnson et al., 2018). A eficácia da negociação em incidentes críticos é amplamente reconhecida pela sua capacidade de reduzir a letalidade e o índice de feridos. Esse sucesso é potencializado ao integrar as metodologias da ACT, que atuam na ampliação da flexibilidade psicológica do negociador, permitindo que ele gerencie a própria ansiedade e

o estresse agudo, mantendo o foco em ações orientadas por valores e técnicas de escuta ativa, mesmo sob extrema pressão (Jon, 2023).

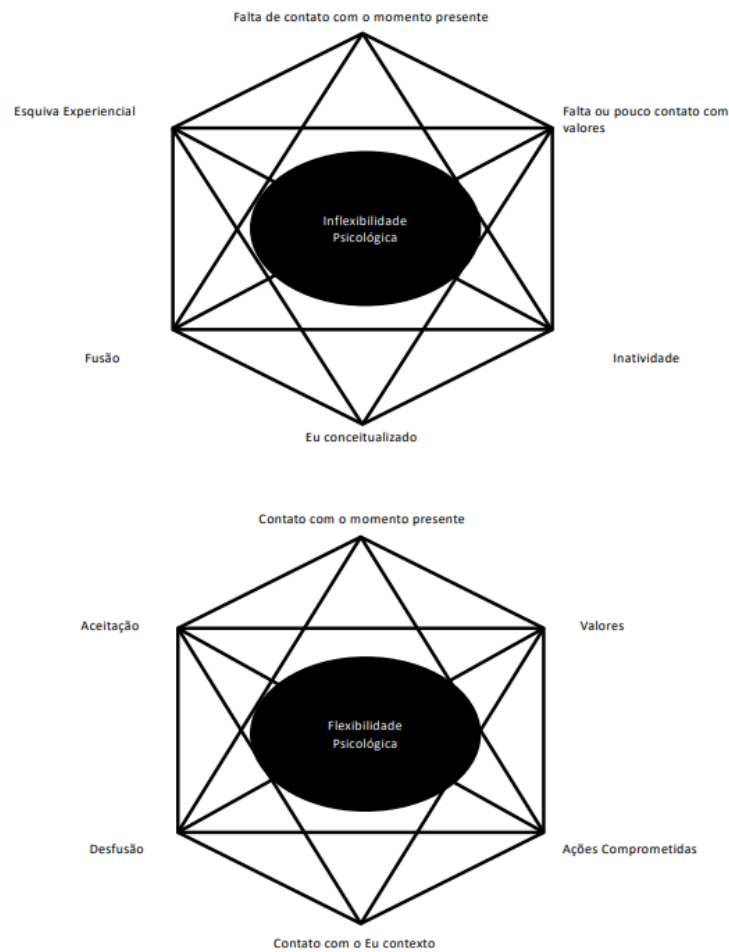
Variáveis de ordem subjetiva são fundamentais para compreender o desenrolar de uma crise. O ambiente de negociação é frequentemente saturado por tensões psicológicas, onde o medo, a instabilidade afetiva e a dúvida em relação ao desfecho geram um estado de vulnerabilidade mútua, exigindo do profissional um manejo rigoroso dessas emoções (Royce, 2005). Na perspectiva da ACT, essa tendência de 'ouvir para vencer' mencionada por Potter (1995) é um exemplo de Fusão Cognitiva. O indivíduo está tão fundido com seus próprios pensamentos e com a necessidade de estar certo que perde o contato com a realidade da interação. A escuta ativa, portanto, exige que o negociador pratique o momento presente, desprendendo-se de seus julgamentos internos para processar o que o outro realmente está comunicando (Silva et al., 2021). Os processos do modelo Hexaflex funcionam, neste âmbito, como estratégia comunicacional que favorece a cooperação.

6 PROPOSTA DE APLICAÇÃO: O MODELO HEXAFLEX COMUNICACIONAL

Conforme detalhado por Hayes et al. (2012), o Hexaflex é representado graficamente por um hexágono, cujas extremidades simbolizam os seis pilares fundamentais da Terapia de Aceitação e Compromisso (ACT). Esse diagrama serve para identificar os processos responsáveis pela rigidez comportamental, fornecendo uma base teórica para compreender a origem do sofrimento psíquico, das patologias e da resistência psicológica do indivíduo. A estrutura proposta por Luoma et al. (2007) na Figura 1 posiciona a inflexibilidade psicológica como o núcleo de um sistema composto por seis dimensões disfuncionais. Esse estado é alimentado pela: 1) esquiva experiencial, caracterizada pelo esforço em manipular ou suprimir vivências internas; 2) fusão cognitiva, na qual o indivíduo é dominado pelo conteúdo literal de seus pensamentos; 3) predomínio do passado ou futuro, em detrimento da consciência do presente; 4) apego ao self-conceitual, ou a identificação rígida com rótulos pessoais; 5) ausência de clareza axiológica, que dificulta a identificação de valores; e 6) paralisia ou reatividade, manifestada por comportamentos impulsivos ou inação.

Figura 1 – Representação dos modelos de inflexibilidade e flexibilidade psicológica. No topo, o "Inflexahex" detalha os processos que sustentam o sofrimento psíquico; abaixo, o

"Hexaflex" apresenta os seis pilares da flexibilidade psicológica propostos pela Terapia de Aceitação e Compromisso (ACT).



Fonte: Adaptado de Luoma, Hayes e Walser (2007, p. 25).

Nesta perspectiva, o Hexaflex Comunicacional é empregado primariamente como uma ferramenta de intervenção sobre o repertório comportamental do Causador do Evento Crítico (CEC), visando desarticular sua rigidez e promover a desescalada da crise. Embora o modelo permita que o negociador monitore sua própria flexibilidade em tempo real para evitar a reatividade emocional, o foco central reside em projetar esses processos sobre o causador do evento. A transposição dessa lógica para o cenário real de crise é detalhada na Tabela 1, que converte os pilares da ACT em objetivos comunicacionais voltados a transformar a postura do CEC durante a gestão do incidente.

Tabela 1 – Tradução dos processos da Terapia de Aceitação e Compromisso (ACT) para objetivos e intervenções verbais do negociador policial.

Processo ACT	Objetivo Comunicacional	Exemplo de aplicação na fala do negociador
Aceitação	Validar emoções do CEC, evitando confronto	“Parece que tem sido insuportável para você lidar com tudo isso, não é?”
Desfusão cognitiva	Reduzir fusão com pensamentos destrutivos	“Você está tendo o pensamento de que não há saída — mas isso é só um pensamento, não um fato.”
Contato com o momento presente	Trazer foco ao aqui e agora, reduzindo ruminação	“Vamos conversar sobre o que está acontecendo agora, neste momento.”
Self como contexto	Reforçar identidade além do evento crítico	“O que está acontecendo hoje não define toda a sua vida ou quem você é.”
Valores	Reconectar o CEC com princípios significativos	“Você disse que ama seus filhos — o que acha que eles gostariam que você fizesse agora?”
Ação comprometida	Favorecer escolha coerente com valores	“Talvez dar esse passo agora seja a forma mais eficaz para rever seus filhos.”

Fonte: Elaborado pelo autor (2026).

Essa metodologia visa converter a interação dialógica em um ambiente de empatia e aceitação experiencial, facilitando a reconexão do indivíduo com seus valores fundamentais. Ao mitigar os mecanismos de defesa emocional, a abordagem potencializa a flexibilidade psicológica e, conseqüentemente, eleva os índices de cooperação do Causador do Evento Crítico (CEC) com as diretrizes do negociador. Isso porque, o papel do negociador é definido pela sua especialização em processos comunicacionais, utilizando ferramentas verbais específicas para negociar crises, mitigar riscos e promover a desescalada de incidentes de alta complexidade (Grubb, 2021).

No trabalho de Taylor e Thomas (2008), os autores identificaram que os diálogos bem-sucedidos se distinguem pela harmonia na troca de falas e pela mútua correspondência de sentimentos positivos. Nestes casos, a comunicação prioriza o momento atual e a busca por soluções conjuntas, em detrimento de disputas ou de um foco excessivo em eventos pretéritos. Em contrapartida, as ocorrências sem êxito apresentaram instabilidades acentuadas e a dificuldade em preservar a conexão e o alinhamento comunicativo.

De acordo com o estudo de Thunholme (2008), a reatividade ao estresse do operador influencia diretamente a condução do incidente. Transpondo esse achado para a ACT, a vulnerabilidade do negociador pode ser interpretada como uma manifestação de

inflexibilidade psicológica. Quando o negociador adota um estilo comunicacional evasivo, evitando abordar temas sensíveis ou omitindo-se diante da agressividade do CEC para aliviar o próprio desconforto, ele eleva seu desgaste biológico e compromete a clareza da verbalização (Ugur et al., 2020). Sob a ótica do modelo Hexaflex, o objetivo é que o negociador utilize sua flexibilidade para permanecer presente e técnico, garantindo que sua fala não seja uma reação impulsiva ao estresse, mas uma intervenção estratégica desenhada para flexibilizar a conduta do CEC e viabilizar a rendição.

A transposição dos pilares da ACT para o contexto policial não se limita a um conjunto de técnicas de persuasão, mas configura-se como um modelo de gestão de crises que prioriza a saúde mental do negociador e a transformação da rigidez do CEC em uma abertura para soluções negociadas. A convergência entre a inteligência emocional, o controle da reatividade e a ação orientada por valores operacionais torna-se, portanto, o diferencial técnico para a preservação da vida em cenários complexos (Grubb, 2021).

A integração do modelo Hexaflex à doutrina de negociação policial pode otimizar a desescalada emocional e facilitar desfechos pacíficos, devendo ser compreendido como um suporte psicológico complementar. A transição dessa proposta teórica para o ambiente operacional enfrenta barreiras, como a atual escassez de dados empíricos que validem sua eficácia em crises policiais e a complexidade inerente à mensuração de variáveis psicológicas sob condições de risco real. Além disso, a viabilidade do modelo depende de programas de capacitação contínua, uma vez que exige um nível de prontidão cognitiva que somente o treinamento poderá proporcionar. Diante disso, o próximo passo é a validação da proposta por meio de simulações controladas e exercícios de treinamento, através do monitoramento sistemático de indicadores como a flexibilidade cognitiva será possível consolidar o Hexaflex como uma ferramenta científica capaz de elevar o padrão da comunicação crítica em negociações policiais.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A integração da Terapia de Aceitação e Compromisso (ACT) à atividade policial não se apresenta apenas como um referencial teórico adicional, mas como uma matriz de comunicação estratégica capaz de preencher a lacuna entre o protocolo e a psicologia aplicada. A proposta do modelo Hexaflex Comunicacional demonstra que é possível

sistematizar a desescalada emocional. Ao transpor conceitos como desfusão cognitiva e aceitação para intervenções verbais diretas, o negociador se torna um agente de flexibilização psicológica durante uma crise policial. O estudo permitiu concluir que, ao atuar na rigidez psicológica do Causador do Evento Crítico (CEC), o negociador amplia o leque de escolhas do indivíduo, permitindo que a preservação da vida surja como uma ação comprometida com valores.

REFERÊNCIAS

- BARNES-HOLMES, Yvonne, *et al.* Relational Frame Theory: A Post-Skinnerian Account of Human Language and Cognition. **Advances in Child Development and Behavior**, v. 28, p. 101-138, 2002. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0065-2407\(02\)80063-5](https://doi.org/10.1016/S0065-2407(02)80063-5). Acesso em: 06 mar. 2026.
- BIM, Natalia; ALMEIDA, João. Como a Teoria das Molduras Relacionais (RFT) Transforma a Clínica Comportamental – Estratégias Recentes para Aplicação. **Revista Perspectivas**, v. 10, n. 2, p. 294-304, 2019.
- BRAVO, Adrian, *et al.* Getting personal with mindfulness: A latent profile analysis of mindfulness and psychological outcomes. **Mindfulness**, v. 7, n. 2, p. 420-432, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s12671-015-0459-7>. Acesso em: 07 mar. 2026.
- BUCKNER, Julia, *et al.* Social anxiety and coping motives for cannabis use: The impact of experiential avoidance. **Psychology of Addictive Behaviors**, v. 28, n. 2, p. 568, 2014. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/a0034545>. Acesso em: 07 mar. 2026.
- CAMPOS, Jairo. Gestão de comunicação de crise: a polícia de segurança pública de Portugal. **Revista Ciência & Polícia**, v. 9, n. 2, 2023. Disponível em: <https://revista.iscp.edu.br/index.php/rcp/article/view/330/129>. Acesso em: 06 mar. 2026.
- CASEY, Sharon; DAY, Andrew; HOWELLS, Kevin. The application of the transtheoretical model to offender populations: Some critical issues. **Legal and Criminological Psychology**, v. 10, n. 2, p. 157-171, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1348/135532505X36714>. Acesso em: 06 mar. 2026.
- CIARROCHI, Joseph. Process-Based Therapy: A Common Ground for Understanding and Utilizing Therapeutic Practices. **Journal of Psychotherapy Integration**, v. 34, n. 3, p. 265 – 290. Disponível em: <https://doi.org/10.1037/int0000348>. Acesso em: 07 mar. 2026.
- CIRILO, Bianca. O psicólogo em negociação de reféns: uma discussão crítica sobre um lugar de atuação. **Mnemosine**, v. 11, n. 1, 2015. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/mnemosine/article/view/41613>. Acesso em: 06 mar. 2026.
- CLEEREN, Kathleen; DEKIMPE, Marnik; HEERDE, Harald. Marketing research on product-harm crises: a review, managerial implications, and an agenda for future research. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 45, p. 593-615, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11747-017-0558-1>. Acesso em: 06 mar. 2026.

COOMBS, Timothy. Protecting organization reputations during a crisis: the development and application of situational crisis communication theory. **Corporate Reputation Review**, v. 10, p. 163-176, 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>. Acesso em: 06 mar. 2026.

COOMBS, Timothy; LAUFE, Daniel. Global Crisis Management – Current Research and Future Directions. **Journal of International Management**, v. 24, n. 3, p. 199-203, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.intman.2017.12.003>. Acesso em: 06 mar. 2026.

DINSTEIN, Yoram. Terrorism as an International Crime In: Israel Yearbook on Human Rights. **Havard International Law Journal**, v. 19, n. 1, 1989. Disponível em: <https://brill.com/display/book/edcoll/9789004423039/BP000012.xml>. Acesso em: 06 mar. 2026.

GLOSTER, Andrew, *et al.* The empirical status of acceptance and commitment therapy: A review of meta-analyses. **Journal of Contextual Behavioral Science**, v. 18, p. 181-192, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jcbs.2020.09.009>. Acesso em: 06 mar. 2026.

GRUBB, Amy, *et al.* “The More You Do, the More Comfortable You Feel”: the Police Hostage and Crisis Negotiator Journey. **Journal of Police and Criminal Psychology**, v. 37, p. 195 – 211, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11896-021-09486-3>. Acesso em: 07 mar. 2026.

GRUBB, Amy. **Understanding the communication dynamics inherent to police hostage and crisis negotiation**. In: GILES, H.; MAGUIRE, E. R.; HILL, S. L. (Eds.) The Rowman and Littlefield handbook of policing, communication, and society. London: Rowman & Littlefield, p. 275 – 296, 2021. Disponível em: <https://eprints.worc.ac.uk/10518/>. Acesso em: 07 mar. 2026.

HAYES, Steven, *et al.* Report of the ACBS Task Force on the strategies and tactics of contextual behavioral science research. **Journal of Contextual Behavioral Science**, v. 20, p. 172-183. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jcbs.2021.03.007>. Acesso em: 06 mar. 2026.

HAYES, Steven, *et al.* Acceptance and commitment therapy and contextual behavioral science: Examining the progress of a distinctive model of behavioral and cognitive therapy. **Behavior therapy**, v. 44, n. 2, p. 180-198, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.beth.2009.08.002>. Acesso em: 06 mar. 2026.

HAYES, Steven, *et al.* **Acceptance and commitment therapy**. 2 ed. New York: The Guilford Press, 2012.

HAYES, Steven, *et al.* Evolving an idionomic approach to processes of change: Towards a unified personalized science of human improvement. **Behavior Research and Therapy**, v. 156, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.brat.2022.104155>. Acesso em: 06 mar. 2026.

IBISH, Ebru; BAHTIYAR, Seval. Motivation Across Terrorism: Ideological, Strategic and Tactical Objectives of Terrorist Attacks. **Journal of Law and Politics**, v. 5, n. 2, p. 25-39, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.69648/GPMK5036>. Acesso em: 06 mar. 2026.

ISLAM, Asadul, *et al.* Justification for Adopting Qualitative Research Method, Research Approaches, Sampling Strategy, Sample Size, Interview Method, Saturation, and Data Analysis. **Journal of International Business and Management**, v. 5, n. 1, p. 1 – 11, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.37227/JIBM-2021-09-1494>. Acesso em: 07 mar. 2026.

JACINI, Wantuir. Terrorismo: atuação da Polícia Federal. **Revista CEJ**, Brasília, n. 18, p. 74 – 82, 2002. Disponível em: <https://revistacej.cjf.jus.br>. Acesso em: 06 mar. 2026.

JOHNSON, Kirsten, *et al.* Crisis (hostage) negotiators weigh in: the skills, behaviors, and qualities that characterize an expert crisis negotiator. **Police Practice and Research**, v. 19, n. 5, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/15614263.2017.1419131>. Acesso em: 07 mar. 2026.

JON, Nina. Preventing the Use of Force Through Police Negotiation. **Nordic Journal of Studies in Policing**, v. 10, n.1, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.18261/njsp.10.1.9>. Acesso em: 07 mar. 2026.

KRIEGER, Tobias, *et al.* Self-Compassion in Depression: Associations With Depressive Symptoms, Rumination, and Avoidance in Depressed Outpatients. **Behavior Therapy**, v. 44, p. 501 – 513, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.beth.2013.04.004>. Acesso em: 07 mar. 2026.

LEVIN, Michael; KRAFT, Jennifer; TWOHIG, Michael. An Overview of Research on Acceptance and Commitment Therapy. **Psychiatr Clin N Am**, v. 47, p. 419-431, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.psc.2024.02.007>. Acesso em: 06 mar. 2026.

LUOMA, Jason; HAYES, Steven; WALSER, Robyn. **Learning ACT: An Acceptance and Commitment Therapy Skills-Training Manual for Therapists**. Oakland, CA: New Harbinger Publications, 2007.

MATSUNAGA, Lucas. Prevenção criminal por meio da análise do ambiente físico e social. **Revista Científica do Instituto Superior de Ciências Policiais**, v. 4, n. 2, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.59633/2316-8765.2016.37>. Acesso em: 06 mar. 2026.

MORGAN, Matthew; HARFIELD, Clive. “Talk Them and Walk Them”: An Exploration of Police Negotiator Training for De-Escalating Crisis Situations. **International Journal for Crime, Justice and Social Democracy**, v. 14, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.5204/ijcjsd.3960>. Acesso em: 06 mar. 2026.

MOZE, Mary. Surrender: An Alchemical Act in Personal Transformation. **Journal of Conscious Evolution**, v. 3, n. 3, 2018. Disponível em: https://digitalcommons.ciis.edu/cejournal/vol3/iss3/10?utm_source=digitalcommons.ciis.edu%2Fcejournal%2Fvol3%2Fiss3%2F10&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages. Acesso em: 08 mar. 2026.

NETO, Alfredo, *et al.* O gerenciamento de crise em rebeliões no sistema penitenciário brasileiro. **Revista Eletrônica Direito e Conhecimento**, v. 1, n. 3, 2018. Disponível em: <https://revistas.cesmac.edu.br/dec/article/view/707/631>. Acesso em: 06 mar. 2026.

OLIVEIRA, Natacha. **Criminologia**. 6 ed. Curitiba: Editora JusPodivm, v. 50, 2026.

OOSTINGA, Miriam; GIEBELS, Ellen; TAYLOR, Paul. ‘An error is feedback’: the experience of communication error management in crisis negotiations. **Police Practice and Research**, v. 19, n. 1, p. 17-30, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/15614263.2017.1326007>. Acesso em: 07 mar. 2026.

PEREIRA, Thiago; PERES, Rafaela; SOUSA, Keilor. A crise no sistema prisional brasileiro. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 8, n. 2, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.51891/rease.v8i2.4205>. Acesso em: 06 mar. 2026.

PEREZ, William; HAYES, Steven. Acceptance and Commitment Therapy (ACT): a quick guide. **Revista Perspectivas**, v. 16, n. 2, p. 05 – 17, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.18761/PAC.ACT.00EN>. Acesso em: 07 mar. 2026.

POTTER, Beverly. **From conflict to cooperation: How to mediate a dispute**. Berkeley, CA: Ronin Publishing, 1995.

ROBERTS, Aron. **An overview of crisis theory and crisis intervention**. In: ROBERTS, Aron (Eds.). 2 ed. New York: Oxford University Press, 2000.

ROENNfeldt, Helena, *et al.* The anatomy of crisis. **Int J Qual Stud Health Well-being**, v. 19, n. 1, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/17482631.2024.2416580>. Acesso em: 08 mar. 2026.

ROLFFS, Jaci, *et al.* Disentangling components of flexibility via the hexaflex model: Development and validation of the Multidimensional Psychological Flexibility Inventory (MPFI). **Assessment**, v. 25, n. 4, p. 458-482, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1073191116645905>. Acesso em: 07 mar. 2026.

RONCAGLIO, Otávio. A negociação policial com causadores do evento crítico mentalmente perturbados portadores de Esquizofrenia: uma constatação na Polícia Militar do Paraná. **Brazilian Journal of Development**, v. 9, n. 6, p. 19936 – 19954, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.34117/bjdv9n6-081>. Acesso em: 06 mar. 2026.

ROYCE, Terry. The Negotiator and the Bomber: Analyzing the Critical Role of Active Listening in Crisis Negotiations. **Negotiation Journal**, v. 21, n. 1, p. 5 – 27, 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2005.00045.x>. Acesso em: 07 mar. 2026.

SAKAI, Jennifer; CUNHA, Olívia. Terapia Focal de Aceitação e Compromisso (FACT): revisão de literatura. **Revista SBPH**, v. 25, n. 1, 2022. Disponível em: <https://www.doi.org/10.57167/Rev-SBPH.v25.033>. Acesso em: 06 mar. 2026.

SANTOS, Veruska; COUTINHO, Fernanda. Acceptance and Commitment Therapy (ACT). In: ORNELAS, Ana (Eds). *Transdiagnostic Approaches in Cognitive Behavioral Therapy*. Springer, Cham. Disponível em: https://doi.org/10.1007/978-3-031-63494-9_8. Acesso em: 07 mar. 2026.

SEMKOW, Dorota. Tactical and criminalistic aspects of police negotiations in crisis situations. **Humanities and Social Sciences**, v. 23, n. 25, p. 307-323, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.7862/rz.2018.hss.86>. Acesso em: 06 mar. 2026.

SILVA, Marco; RONCAGLIO, Otávio. **Negociação e gestão de conflitos de segurança**. 1 ed. Curitiba: IESDE, 2020.

SILVA, Marco; SILVA, Luiz; RONCAGLIO, Otávio. **Negociações em crises policiais: teoria e prática**. 1 ed. Curitiba: Editora CRV, 2021.

STABBE, Oliver; ROLFFS, Jaci; ROGGE, Ronald. Flexibly and/or inflexibly embracing life: Identifying fundamental approaches to life with latent profile analyses on the dimensions of the Hexaflex model. **Journal of Contextual Behavioral Science**, v. 12, p. 106 – 118, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jcbs.2019.03.003>. Acesso em: 07 mar. 2026.

TAYLOR, Paul; THOMAS, Sally. Linguistic Style Matching and Negotiation Outcome. **Negotiation and Conflict Management Research**, v. 1, n. 3, p. 263-81, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1750-4716.2008.00016.x>. Acesso em: 07 mar. 2026.

THUNHOLM, Peter. Decision-making styles and physiological correlates of negative stress: Is there a relation? **Scandinavian Journal of Psychology**, v. 49, n. 3, p. 213-219, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2008.00640.x>. Acesso em: 07 mar. 2026.

UGUR, Erol; KAYA, Cinar; TANHAN, Ahmet. Psychological inflexibility mediates the relationship between fear of negative evaluation and psychological vulnerability. **Current Psychology**, v. 40, p. 4265 – 4277, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s12144-020-01074-8>. Acesso em: 07 mar. 2026.

VECCHI, Gregory, *et al.* Crisis (hostage) negotiation: current strategies and issues in high-risk conflict resolution. **Agression and Violent Behavior**, v. 10, p. 533 – 551, 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.avb.2004.10.001>. Acesso em: 07 mar. 2026.

YUN, Dongwon; JUNG, Heajung. Anger Expression in Negotiation: The Effects of Communication Channels and Anger Intensity. **Front Psychol**, v. 13, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.879063>. Acesso em: 08 mar. 2026.