

Глава 10. Психологическое сопровождение процесса переговоров с террористами

10.1. Психология ведения переговоров с террористами.

10.2. Требования к личности переговорщика.

10.1. Психология ведения переговоров с террористами

Переговоры с преступниками следует рассматривать как вид убеждающей коммуникации между специалистом-переговорщиком и совершающим преступное деяние лицом (лицами), направленной на пресечение преступления, предупреждение совершения преступных замыслов и сохранение человеческих жизней.

Целью переговоров является пресечение преступления (террористического акта) с наименьшими потерями.

Из этой цели вытекают следующие задачи:

- оценка ситуации;
- выигрыш времени для принятия решения;
- спасение жизни и здоровья граждан;
- пресечение преступного замысла;
- задержание преступников.

Как правило, предметом переговоров часто выступают вопросы освобождения заложников, предоставления продуктов питания для заложников, условия, предъявляемые захватчиками, и т. д.

Переговоры с преступниками имеют психологическую специфику по сравнению с другими видами переговоров. Основными особенностями являются:

- вынужденный характер;

- переговоры ведутся с явным врагом, не скрывающим своей враждебности;
- участников переговорного процесса нередко определяют именно противники;
- наличие опасности для жизни переговорщиков;
- невозможность отказаться от их ведения без принятия других мер по достижению планируемых целей и др.

Г. Почепцов описал основные типы личности террористов и способы ведения с ними переговоров:

- 1) параноидальная личность;
- 2) депрессивная личность;
- 3) антисоциальная личность;
- 4) неадекватная личность.

Параноик имеет настолько растревоженную психику, что фактически он находится вне контактов с реальностью. Он захватывает людей, чтобы осуществить какой-нибудь выдающийся план. При этом он может получать от кого-нибудь приказы. Параноики, как правило, имеют интеллект выше среднего. Поэтому не следует стараться обмануть их. Лучше принимать их высказывания так, словно они являются истинными и для вас.

В этом случае вводится правило: избегать споров с этим лицом по поводу его представлений, поскольку рациональное убеждение в неправильности его фантазий невозможно. Вместо этого следует обсуждать с ним другие темы, чтобы наладить связь, и на базе этого искать альтернативное решение для удовлетворения его требований.

Например, в 1982 г. в Арканзасе автобус был захвачен людьми, которые считали, что именно о них говорилось в Библии: пришел час смерти, а через три с половиной дня они воскреснут. Заложники были освобождены, но убедить захватчиков сдаться не удалось. Они совершили самоубийство.

Депрессивное лицо также может находиться вне контактов с реальностью. Здесь очень высок потенциал самоубийства и убийства

заложников, поскольку такой человек может считать себя, например, ответственным за все прегрешения мира.

Заложниками часто являются члены семьи депрессивного человека, который может верить, что убивая, он забирает их из этого ужасного мира. Этот тип террориста разговаривает медленно, на 15–30 секунд дольше отвечает на вопрос, все его мысли центрируются вокруг его ненужности. Поэтому здесь в процесс переговоров необходимо вплетать доказательства его ценности. Это делается следующим образом. Если просто сказать «дела не так плохи», он решит, что его не понимают. Вместо этого разговор переводится в область его интересов, хобби, чего-то позитивного.

Неадекватная личность всегда проигрывает, и так на протяжении всей своей жизни. Захват заложников становится для нее попыткой доказать кому-то (жене, друзьям, родителям, подруге), что она может сделать что-то. Этот тип символического мира можно дешифровать по фразам типа «Я покажу им, что я могу кое- что сделать» или «Я докажу, что я не козел отпущения».

Наиболее привычный для нас образ террориста – антисоциальная личность, у которой полностью отсутствуют мораль и ценности общества, у которой нет чувства вины. Он очень импульсивен, требует немедленной реакции. Следует помнить, что нельзя обещать ему вещей, которые, как он знает, вы не выполните. С ним необходимо постоянно поддерживать контакт, чтобы он для своего возбуждения не переключился на заложников.

В случае захвата заложников возникает так называемый «стокгольмский синдром». Отсюда следует важное следствие: нельзя доверять информации, исходящей от жертв. Проблема коммуникативного контакта, установление необходимого уровня доверия у террористов требует достаточно сложной работы.

Установление контакта состоит в стремлении говорить с террористом на его же языке. Вопросы должны строиться так, чтобы получать развернутые ответы, а не только «да» или «нет». Следует избегать негативных ответов со своей стороны, делая, по крайней мере, вид, что вы пытаетесь решить

проблему именно так, как хочет этого террорист. Не следует употреблять слов «захватчик», «заложник», чтобы не увеличивать напряжение. Как и слова «сдаваться», что для него значит провал. Всегда следует торговаться. Даже если его требование невелико, все равно за выполнение его в ответ следует просить нечто от него самого (Почепцов, 2006).

Правила для физического взаимодействия с террористами

1. Не стоит недооценивать террориста.
2. Приближаться к террористу необходимо, предвидя в любой ситуации опасность и угрозу жизни, поэтому необходимо договориться, чтобы вам не причинили вреда.
3. Внимательно оценивайте, можно ли приближаться к террористу.
4. Соблюдайте безопасную пространственную дистанцию: на близком расстоянии можно разговаривать, только когда установлен контакт и существует доверие.
5. Вести переговоры необходимо только с одним террористом.
6. Постоянно следите за руками террориста и поддерживайте контакт глазами.
7. Не начинайте переговоров, если вас держат под пистолетом, настаивайте, чтобы террорист опустил оружие.
8. Используйте в полной мере законные меры обуздания сопротивляющихся или нападающих.
9. Лавируйте, снижайте напряженность при инцидентах и конфликтах с террористами.
10. На месте происшествия старайтесь держать в поле зрения всех окружающих.
11. Не позволяйте посторонним лицам окружать себя.
12. Не поворачивайтесь к террористу спиной.
13. Постарайтесь выбрать удобное место для беседы с террористом, так чтобы свет падал ему в лицо, и он находился постоянно на свету.
14. Планируйте заранее план по спасению.

Террористы применяют широкий арсенал способов коммуникативного давления: ультимативность требований, завышенные требования, срочность их исполнения, уход от конкретных предложений, ложные акценты в изложении своей позиции, принижение и оскорбление личности партнеров по переговорам, угрозы, отказ от достигнутых соглашений, их двойное толкование. Мастерство переговорщиков состоит в умении обнаружить и устранить коммуникативные уловки террористов, переиграть их в словесном бою.

Переговорщики могут использовать следующие способы:

1) переговоры для прикрытия используются для того, чтобы задержать силовые действия вооруженных преступников. Во время таких переговоров проводятся поисковые, разведывательные, оперативные мероприятия;

2) имитация переговоров проводится в том случае, когда приходится иметь дело с душевнобольным человеком. Здесь отсутствует субъект переговоров, реагирующий на логическую составляющую диалога и отдающий отчет в содеянном. Имитация переговоров направлена на снятие агрессивности поведения;

3) переговоры в ситуации межэтнических конфликтов проводятся с помощью привлечения противоборствующих сторон. В качестве нейтральной стороны эффективно использовать переговорщика-посредника (медиатора). В задачу посредника входит организация процесса переговоров, но не само проведение переговоров.

В работе переговорщиков с террористами можно сформулировать четыре основных правила.

- «Никогда не говори „никогда“». Общаться с террористом необходимо с помощью положительно окрашенных слов, предложений. Не следует говорить террористу: «Нет», «Я не могу», «Это невозможно, нельзя».

- «Разговаривай постоянно. Когда люди разговаривают, оружие не стреляет». Разговаривать с террористами необходимо все время, не используя долгих пауз. Желательно поддерживать контакт с террористами постоянно.

- «Не оценивай и не принижай личность». Психологическая оценка личности террористов во время переговоров недопустима. Реакция на требования террористов должна быть максимально корректна. Переговорщик должен стараться использовать такие обороты речи, как «я верю тебе», «я постараюсь помочь», «я готов выслушать тебя», «я готов говорить с тобой». Следует помнить, что в достижении договоренности заинтересованы прежде всего террористы, взявшие заложников.

- «Не заставляй слишком долго ждать». Долгое ожидание выполнения своих требований озлобляет террористов. В то же время нельзя применять никаких силовых действий, если захватчики заложников доказали, что они готовы их убивать. Поэтому стратегия и тактика работы переговорщика представляется крайне сложной и ответственной (Малкина-Пых, 2010).

Чтобы установить контакт и завоевать доверие террориста, переговорщик переходит на его символическую систему. Целью переговоров является формирование у террориста чувства, что вы действительно хотите помочь ему найти выход в его трудной ситуации.

Преступники часто уменьшают охрану, когда ощущают, что они достигли успеха в переговорах. При планировании захвата следует уступать по каким-то важным для террориста требованиям. И это тоже планируемый перевод преступника в иное эмоциональное состояние (Почепцов, 2006).

Таблица 1 - Приемы переговоров и достижения согласия

Название приема	Краткая характеристика приема
Предложение выгоды	Нужно предложить такой вариант решения проблемы, который был бы выгоден для обеих сторон конфликта
Демонстрация	В своем поведении стараться показывать выдержку, хладнокровие и

спокойствия	самообладание
Разговор на равных	Нужно не допускать доминирования террориста в общении, разговор с ним нужно вести на равных или даже с некоторым преимуществом
Соотнесенные вопросы	Поставьте перед террористом вопросы, ориентированные на констатацию у последнего определённых переживаний и представлений о последствиях содеянного

Таблица 2 - Приемы косвенного и директивного воздействия с целью изменения поведения террористов

Название приема	Краткая характеристика приема
Похвала и позитивная оценка человека	Следует стремиться к своевременному и ненавязчивому высказыванию оценок поведения террориста в позитивном ключе, избегая одновременно критических высказываний в его адрес.
Имя собственное	Обращение в процессе переговоров к террористу по имени позволяет перейти к доверительному тону
Улыбка	Позволяет снять настороженность
Уменьшение агрессивности противника	Снижение степени агрессивности строится на основе частичного признания его правоты, косвенного согласия с ним, выражения интереса к его словам, предложения вместе обдумать ситуацию и т. д.
Вызов борьбы мотивов	При обнаружении колебаний у правонарушителя вам можно сформировать ситуацию выбора террористом мотива воздержания от этих действий
Мнимая угроза	У террориста можно вызвать опасения и страх посредством имитации подготовки сотрудниками полиции силовых действий, хотя нет соответствующих средств для их проведения.

Таблица 3 - Приемы вселения неуверенности и дезориентирования террориста

Название приема	Краткая характеристика приема
	Передача террористу заведомо ложной информации с целью

Дезинформирование	введения его в заблуждение и достижения тактического преимущества
Захват врасплох	Прием заключается в совершении внезапных и неожиданных для правонарушителя действий в том месте, где он их не ожидал, в тот момент времени, который он не прогнозировал, и т. д.
Вселение неуверенности	Постановка перед нарушителем вопросов, которые вызывают сомнения в аргументации, порождают неуверенность («Вы уверены в этом?»)

10.2. Требования к личности переговорщика

Исключительно важен правильный подбор переговорщиков. Подбор осуществляется на добровольной основе с учетом индивидуальных особенностей кандидатов, их умения разговаривать и думать в экстремальных ситуациях. Особое значение имеют такие качества личности, как наблюдательность, быстрота реакции, способность сохранять самообладание в любой ситуации, эмоциональная устойчивость. Важно также наличие интеллектуальных и коммуникативных способностей. Именно террористы часто сами выбирают тех, с кем хотят вести переговоры (Горбунов, 1999).

В наиболее общем виде к основным компонентам системы подготовки «экстремальных переговорщиков» можно отнести следующие:

- отбор кандидатов с необходимыми профессиональными качествами;
- обучение их приемам экспресс-диагностики как своих, так и чужих актуальных психических состояний и личностных свойств;
- формирование навыков ведения переговоров и психологического воздействия;
- практическая отработка умений и навыков в модельных и реальных условиях (Горанчук, 2004).

Ориентировочный перечень необходимых переговорщику психических характеристик, свойств и состояний можно представить в следующем виде: высокие интеллект (общий – выше среднего, коммуникативный – высокий) и темп мышления; значительные гибкость и переключаемость мышления; быстрая ориентировка в новой ситуации; хорошая разборчивость и эмоциональная выразительность речи; значительные объем, распределение и скорость переключения внимания; способность мысленно наблюдать ситуацию извне; точная субъективная оценка времени; низкий уровень спонтанной агрессивности и выдержка; аутентичность, искренность и способность вызывать доверие. При этом наиболее развитыми интегративными качествами, по-видимому, должны быть интеллект, высокая стрессоустойчивость и надситуативная активность, а также интуиция (способность к прогнозу динамики событий на основе личностной и ситуативной экспресс-диагностики). Важно подчеркнуть то, что каждая экстремальная ситуация требует, наряду с перечисленными «неспецифическими» (важными в условиях любого кризиса) качествами, констелляции и акцентирования, определенных «специфических» профессиональных качеств, которые в другой ситуации могут оказаться недостаточными. Последнее предполагает специализацию переговорщиков и, соответственно, разнообразие форм и методик их подготовки. Способность быстро ориентироваться в обстановке, выявлять актуальные психические состояния и личностные свойства террористов требует воспитания наблюдательности, умения концентрировать внимание, видеть и слышать, правильно интерпретировать информацию. Одна из задач переговорщика – осуществлять переговоры на как можно более низком эмоциональном уровне и не провоцировать негативных и непредсказуемых реакций террористов. И уже затем стараться получить как можно больше сведений, чтобы использовать их для возможного освобождения заложников (или контртеррористической операции), хотя это уже в значительной степени задача спецслужб, а не самого переговорщика (Решетникова, Федоров, 2004).

Таким образом, процесс переговоров с террористами – это убеждающий вид коммуникации, имеющий специфические особенности, такие как: вынужденный характер переговоров; опасность для лица, выполняющего переговоры; высокая мера ответственности за исход переговоров. Поэтому к личности переговорщика предъявляются повышенные требования, обусловленные также психологическими навыками и умениями.

Вопросы для самопроверки

1. Назовите основные стратегии ведения переговоров.
2. Перечислите стадии ведения переговоров.
3. Назовите и охарактеризуйте существующие манипулятивные технологии ведения переговоров.
4. Охарактеризуйте основные цели и специфику ведения переговоров с террористами.
5. Опишите авторскую классификацию террористов Г. Почепцова и методы ведения переговоров с ними.
6. Перечислите и объясните основные правила для физическоего взаимодействия с террористами.
7. Сформулируйте основные правила переговорщиков с террористами.
8. Опишите основные приемы воздействия на террориста с целью изменения его поведения.
9. Охарактеризуйте необходимые требования и качества личности переговорщика.

Литература

1. Горанчук В. В. Концептуальные подходы к подготовке «переговорщиков»: доклад на форуме «Психология и психопатология терроризма. Гуманитарные стратегии антитеррора». Санкт-Петербург, 23–25 мая 2004 г.

2. Горбунов В. Во имя спасения людей // Преступление и наказание. 1999. № 7.
3. Малкина-Пых И. Виктимология. Психология поведения жертвы. М., 2010 г.
4. Почепцов Г. Теория коммуникации. М., 2006 г.
5. Решетникова М. М., Федоров Я. О. Переговорный процесс: доклад на форуме «Психология и психопатология терроризма. Гуманитарные стратегии антитеррора». Санкт-Петербург, 23–25 мая 2004 г.