

**КОСТАНАЙСКАЯ АКАДЕМИЯ
МИНИСТЕРСТВА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
ИМЕНИ ШРАКБЕКА КАБЫЛБАЕВА**

Руденко Ж.М.

**ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ
ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА**

Учебное пособие

Костанай, 2024

УДК 159.9
ББК 88.3
Р 83

Рекомендовано к изданию Ученым советом Костанайской академии МВД
Республики Казахстан имени Ширакбека Кабылбаева

Рецензенты:

Начальник факультета профессиональной подготовки
Костанайской академии МВД Республики Казахстан им. Ш. Кабылбаева,
кандидат педагогических наук, доцент, полковник полиции **Н.А. Тулкинбаев**
Командир роты ПСН СОБР ДП Костанайской области
подполковник полиции **К. Бабакаев.**

Руденко Ж.М.

Р 83 Психолого-педагогическое обеспечение переговорного процесса: учебное
пособие / авт.-сост. Руденко Ж.М. – Костанай: Костанайская академия
МВД Республики Казахстан им. Ш. Кабылбаева, 2024. – 122 с.

ISBN 978-601-367-000-3

В учебном пособии рассматривается психолого-педагогическая технология подготовки и ведения переговоров с преступниками, захватившими заложников: приводится их типология, рассматриваются вопросы отбора, подготовки «переговорщиков», тактики ведения переговоров в «ситуации заложника», описываются психологические приемы, повышающие эффективность ведения переговоров с преступниками, захватившими заложников.

Учебное пособие будет полезно обучающимся высших учебных заведений МВД Республики Казахстан, преподавателям при подготовке к учебным занятиям, а также сотрудникам правоохранительных в практической деятельности.

УДК 159.9
ББК 88.3

ISBN 978-601-367-000-3

© Руденко Ж.М., 2024

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
Тема 1. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов	7
1. Переговоры как способ разрешения конфликта.....	7
2. Общая характеристика переговоров.....	8
3. Правила ведения переговоров без конфликта.....	12
Тема 2. Генезис и эволюция переговорного процесса	18
1. История развития теории переговоров.....	18
2. Основные подходы к изучению переговоров.....	20
Тема 3. Базовые элементы переговорного процесса	26
1. Переговорный процесс как форма и способ обеспечения взаимодействия сторон.....	26
2. Цели и стратегии переговоров.....	28
3. Виды и функции переговоров. Деловые переговоры.....	29
Тема 4. Психологическая подготовка сотрудников ОВД к действиям в экстремальных ситуациях	34
1. Психологическая подготовка сотрудников ОВД к действиям в экстремальных ситуациях.....	34
2. Цели, задачи и принципы психологической подготовки к действиям в экстремальных условиях.....	38
Тема 5. Технологии ведения переговорного процесса	44
1. Планирование переговорного процесса.....	44
2. Организационный аспект переговорного процесса, формирование состава участников.....	47
3. Информационные материалы и реквизиты для переговоров.....	49
Тема 6. Тактика действий сотрудников ОВД при освобождении заложников	60
1. Правовое регулирование деятельности ОВД по борьбе с преступлениями, связанными с захватами заложников.....	60
2. Понятие и характеризующие признаки захвата заложников как вида преступления.....	61
3. Психологическое состояние заложников заложник.....	66
Тема 7. Профессиональная и психологическая подготовка переговорщика. Личность переговорщика	69
1. Профессиональная подготовка психологов-переговорщиков к деятельности в ситуации захвата заложников.....	69
2. Ознакомление с зарубежным опытом ведения переговоров.....	71
3. Психологическая подготовка переговорщиков.....	72
Тема 8. Типология потенциальных террористов и их психологические особенности	78
1. Понятие террорист. Понятие террористический акт.....	78
2. Модели личности террориста.....	82
Тема 9. Коммуникативные технологии переговоров	96
1. Понятие коммуникации. Коммуникативные технологии.....	96

2. Жесткие переговоры.....	98
Тема 10. Психология заложников.....	104
1. Понятие заложник.	104
2. Стокгольмский синдром.	106
Заключение	109
Список литературы.....	110
Приложение	113

ВВЕДЕНИЕ

В мировой практике существуют два полярных подхода к разрешению ситуаций, связанных с захватом заложников. Это - либо полный отказ от каких-либо уступок преступникам, либо готовность идти на разумный компромисс.

Наиболее эффективным подходом, а нередко единственным реальным средством сохранения жизни заложников, принято считать переговоры с преступником.

Основными задачами таких переговоров в порядке приоритетности являются: защита жизни людей (заложников, мирного населения, военнослужащих); задержание преступников (нейтрализация противника); возвращение или защита имущества.

Анализ литературы по ведению переговоров с противником показывает, что их можно классифицировать по следующим основаниям:

- цели: освобождение заложников, обмен военнопленными, предупреждение взрывов, поджогов и других подобных акций, выдача похищенного оружия, боеприпасов, поддержание правопорядка;
- мотивы действий преступников: политические, националистические, корыстные, уклонение от задержания, месть.

Переговоры - один из ненасильственных способов борьбы с преступностью, основанный на законе, нравственности и психологии и представляющий собой в ряде криминальных ситуаций диалог с преступниками (преступными организациями, обществами, группами) в целях склонения их к отказу от дальнейшей преступной деятельности, а также активного содействия раскрытию и расследованию преступлений, розыску и задержанию лиц их, совершивших, устранению причиненного вреда, получения оперативной и криминалистически значимой информации.

Стратегия и тактика переговоров строится путем достижения соглашений, компромиссов, ведущих к цели без потерь в людях. Арсенал психологических методов и приемов включает: убеждение, внушение (вербальное и невербальное), стимулирование, психологическое давление, логическую аргументацию, обращение к эмоционально-волевой сфере и т.д.

В деятельности сотрудников ОВД часто возникают ситуации, вызывающие необходимость применения компетенций в сфере ведения переговоров. Цель данного учебного пособия – вооружить обучающихся знаниями и помочь в формировании профессиональных психологических компетенций, способствующих эффективному ведению переговоров. В учебном пособии рассмотрены вопросы сущности переговорного процесса, его генезиса и эволюции, базовых элементов переговорного процесса, психологической подготовки сотрудников к действиям в экстремальных ситуациях, технологии и тактики ведения переговоров, личности переговорщика и психологии заложников.

Выражаем надежду на то, что учебное пособие будет полезно обучающимся организаций образования МВД, профессорско-

преподавательскому составу, а также практическим работникам ОВД для развития профессиональных компетенций в сфере ведения переговоров с преступниками.

ТЕМА 1. ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС КАК СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

1. Переговоры как способ разрешения конфликта.
2. Общая характеристика переговоров.
3. Правила ведения переговоров без конфликта.

1. Переговоры как способ разрешения конфликта.

Мольеровский герой господин Журден не знал, что всю жизнь говорил прозой. В начале 80-х годов текущего столетия малоизвестные гарвардские ученые Роджер Фишер и Уильям Юри, можно сказать, открыли глаза человечеству, сделав одно из «открытий века». Оказывается, мы всю жизнь только тем и занимаемся, что ведем переговоры. В семье, школе, на рынке и в магазине, по месту работы и дома, в командировке и во время отдыха. При решении личных, бытовых, общественных, государственных, международных вопросов. Там, где требуется согласие двух или нескольких сторон [1].

Переговоры способ разрешения конфликтов, при котором каждая из сторон выдвигает собственный набор требований, но склонна к уступкам, к компромиссу. Как правило, предусматривается равноправие сторон, исключаются попытки силового разрешения конфликта. Переговоры ведутся на основе определенных и одобряемых их участниками правил, и предполагает, что стороны имеют не только частные, но и общие интересы. Одним из основных элементов переговоров, является получение и обмен информацией с целью достижения согласия. Во многих исследованиях, посвященных анализу переговорного процесса, термин «переговоры» используется для обозначения широкого круга ситуаций, в которых люди пытаются обсудить те или иные проблемы, согласовать какие-либо действия, договориться о чем-либо, решить спорные вопросы [2].

Переговоры - это средство, позволяющее разрешать дилеммы, разногласия, конфликты. Это процесс выработки точек зрения, обмена некими обещаниями и предложениями. Но, прежде всего, переговоры — это общение, одним из результатов которого является и процесс, который мы называем связью с общественностью [1].

Понятие «переговоры» используется не только в привычном смысле применительно к ситуациям официальных переговоров, но и к различным ситуациям частной жизни. А такого рода ситуации могут иметь место как в рамках сотрудничества (когда участники переговоров строят новые отношения), так и в условиях конфликта (когда речь идет обычно о перераспределении имеющегося). В данном случае приоритетное внимание при рассмотрении переговоров уделяется тем их аспектам, которые связаны с процессами урегулирования и разрешения конфликтов.

2. Общая характеристика переговоров.

Использование переговоров, прямых или с участием посредника, для разрешения конфликтов имеет столь же давнюю историю, что и сами конфликты. Однако объектом широкого научного исследования они становятся лишь во второй половине XX в., когда искусству ведения переговоров стали уделять особое внимание.

В сравнении с другими способами урегулирования и разрешения конфликта преимущества переговоров состоят в следующем:

- в процессе переговоров происходит непосредственное взаимодействие сторон;

- участники конфликта имеют возможность максимально контролировать различные аспекты своего взаимодействия, в том числе самостоятельно устанавливать временные рамки и пределы обсуждения, влиять на процесс переговоров и на их результат, определять рамки соглашения;

- переговоры позволяют участникам конфликта выработать такое соглашение, которое удовлетворило бы каждую из сторон и позволило избежать длительного судебного разбирательства, которое может закончиться проигрышем одной из сторон;

- принятое решение, в случае достижения договоренностей, нередко имеет неофициальный характер, являясь частным делом договаривающихся сторон;

- специфика взаимодействия участников конфликта на переговорах позволяет сохранить конфиденциальность [2, с. 41].

Место переговоров среди различных способов урегулирования и разрешения конфликтов, отличающихся степенью самостоятельности участников в принятии решения и степенью вмешательства третьей стороны, иллюстрирует на рисунке.

Важная особенность переговоров состоит в том, что их участники взаимозависимы. Поэтому, прилагая определенные усилия, стороны стремятся разрешить возникшие между ними противоречия. И эти усилия направлены на совместный поиск решения проблемы. Итак, переговоры представляют собой процесс взаимодействия оппонентов с целью достижения согласованного и устраивающего стороны решения.

Возможны различные типологии переговоров. Одним из критериев для классификации может быть количество участников. В этом случае выделяют:

- двусторонние переговоры;

- многосторонние переговоры, когда в обсуждении принимают участие более двух сторон.

На основе факта привлечения третьей нейтральной стороны или без такового разграничивают:

- прямые переговоры предполагают непосредственное взаимодействие участников конфликта;

- непрямые переговоры предполагают вмешательство третьей стороны.

В зависимости от целей участников переговоров выделяют следующие их

типы:

- переговоры о продлении действующих соглашений;
- переговоры о перераспределении обязательств, ответственности и т. п.;
- переговоры о создании новых условий или заключении новых соглашений;
- переговоры по достижению побочных эффектов ориентированы на решение второстепенных вопросов (отвлечение внимания, уяснение позиций, демонстрацию миролюбия и т. п.) [3, с. 124].

Функции переговоров:

1. Информационно-коммуникативная функция. В данном случае стороны заинтересованы в обмене взглядами, точками зрения, налаживанием новых связей и отношений. Как считает М.М. Лебедева, это еще не переговоры, а скорее предпереговоры.

2. Функция регуляции и координации действий. В отличие от информационно-коммуникативной, эта функция реализуется, как правило, при наличии хорошо налаженных отношений партнеров, обычно в тех случаях, когда уже имеются договоренности.

3. Функция контроля. Переговоры ведутся по поводу выполнения достигнутых ранее совместных решений. Эти функции имеют место там, где есть стремление сторон договориться.

4. Функция отвлечения внимания – часто используется с целью выиграть время для наступления более благоприятной ситуации одной из сторон.

5. Функция проволочек. В данном случае речь идет о поведении одной из сторон, направленной на то, чтобы успокоить оппонента, создать у него иллюзию стремления к конструктивному решению проблемы.

Две последние функции можно рассматривать как манипулятивные. Под манипуляцией, в данном случае, понимается вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями.

Примеры такого рода взаимодействия с оппонентом часто можно встретить в практике ведения переговоров с преступниками, захваченными заложников. В экстремальных ситуациях, когда преступники не идут на конструктивный диалог, такого рода переговоры становятся как бы «псевдопереговорами» с основной функцией – выиграть время для подготовки соответствующими службами специальной операции.

В.П. Илларионов готовность к силовой операции по освобождению заложников включает отдельным пунктом в алгоритм действий при подготовке к переговорам [1, с. 277].

Необходимо отметить, что изложенное выше не означает, что манипулятивные действия сторон не предполагают наличие искреннего интереса в поиске разрешения противоречия. Использование этих функций, как приложение к первым трем, практически, всегда будет иметь место на переговорах.

6. М.М. Лебедева выделяет еще одну функцию переговоров – рекламно-

пропагандистскую. Такие переговоры встречаются в политике и в торговых отношениях. Они достаточно широко освещаются в печати для пропаганды взглядов, убеждений, идей и в целях рекламы [4, с. 122].

В этом случае, по существу, стороны (или одна из сторон) идут на переговоры, не собираясь фактически не только ничего решать, но и даже обмениваться мнениями. Такого рода переговорная деятельность позволяет сторонам показать себя в выгодном свете в глазах общественности.

Эти переговоры тоже можно считать условно манипулятивными, только в данном случае оппоненты манипулируют не друг другом, а общественным сознанием. В качестве примера реализации упомянутой функции переговоров, можно привести недавнюю попытку представителей А. Масхадова якобы начать переговорный процесс с федеральными силами. Однако на деле это была очередная попытка привлечения внимания к себе мировой общественности.

Любые переговоры многофункциональны и предполагают реализацию нескольких функций, образующих своеобразную иерархию, в которой разные функции могут быть более или менее важными для того или иного участника переговоров.

Важно помнить, что главной функцией переговоров остается все же разрешение противоречия, решение проблемы. Другие функции, по мнению Ф. Икле (1976), можно считать «побочными эффектами» [3].

Помимо общих функций переговорный процесс выполняет ряд специфических функций:

1. Функция разведки, «прощупывания», получения информации. Данная функция реализуется через вступление в переговорное взаимодействие с представителями противостоящей стороны. Умело организованные переговоры и, прежде всего, психологический настрой именно на переговоры, то есть на совместную с оппонентом работу, всегда эффективнее, чем другие формы общения (предъявление требований, опрос, допрос и т.д.).

2. Установление личностных контактов. В данном случае указанная функция играет важнейшую психологическую роль в плане восприятия оппонентами друг друга.

3. Функция разъяснения, убеждения в необходимости принятия или принятого «правильного» решения. Далеко не все требования федеральной стороны принимаются противостоящей стороной нейтрально, либо с готовностью их выполнять или мириться с ними. В то же время переговорный процесс с лицами так или иначе заинтересованными в складывающейся обстановке в значительной мере снимет лишнюю нервозность и эмоциональный градус даже при негативном отношении к высказанным требованиям [1, с. 201].

Функция манипулирования, лавирования, обмана, затягивания времени.

Психологическое давление на оппонента. Реализация этой функции предполагает как непосредственно психологические, вербальные и невербальные приемы давления, так и опосредованные, как, например,

демонстрация силы, апелляция к негативным для противостоящей стороны последствиям возможного применения силы [5, с. 85].

Уход от «неудобных» решений.

Типология ситуаций переговоров в профессиональной деятельности.

В каких же ситуациях ведутся переговоры сотрудниками правоохранительных органов? Это: захват заложников; похищение людей; хищение взрывчатых и отравляющих веществ с угрозой совершения террористического акта; с преступниками при их задержании; преступные посягательства на произведения искусства и памятники старины, антиквариат.

Специфика этих случаев такова, что правоохранительные органы не имеют возможности пресечь и предотвратить преступление предусмотренными законом мерами либо:

а) вследствие неизвестности места пребывания преступников при захвате заложников, похищении людей, в том числе детей, угрозах взрывов, совершении других названных выше преступлений, розыске преступников;

б) когда применение предусмотренных законом средств пресечения преступной деятельности (применение спецсредств, физической силы, оружия, задержания и ареста преступников) может повлечь тяжкие последствия в виде гибели людей, уникальных произведений искусства, причинение другого непоправимого ущерба. Переговоры — незаменимый в этих случаях выход из возникшего конфликта [6].

Представляется, что в ходе переговоров нередко реализуется и «пресечение» и «предотвращение» преступлений, достигается индивидуальное предупреждение преступлений, отказ от преступных намерений, пресечение акта преступного поведения, в этом смысле переговоров с преступниками, залог их эффективности в борьбе с преступностью.

В зависимости от целей участников выделяют различные функции переговоров:

- главной функцией переговоров является поиск совместного решения проблемы. Это то, ради чего, собственно, и ведутся переговоры. Сложное переплетение интересов и неудачи в односторонних действиях могут подтолкнуть к началу переговорного процесса даже откровенных врагов, чье конфликтное противостояние насчитывает не один десяток лет;

- информационная функция заключается в том, чтобы получить информацию об интересах, позициях, подходах к решению проблемы противоположной стороны, а также предоставить таковую о себе. Значимость этой функции переговоров определяется тем, что невозможно прийти к взаимоприемлемому решению, не понимая сути проблемы, которая вызвала конфликт, не разобравшись в истинных целях, не уяснив точек зрения друг друга. Информационная функция может проявляться и в том, что одна из сторон или обе ориентированы на использование переговоров для дезинформации оппонентов;

- близка к информационной коммуникативная функция, связанная с налаживанием и поддержанием связей и отношений конфликтующих сторон;

- важной функцией переговоров является регулятивная. Речь идет о

регуляции и координации действий участников конфликта;

- пропагандистская функция переговоров. Она состоит в том, что их участники стремятся оказать влияние на общественное мнение с целью оправдания собственных действий, предъявления претензий оппонентам, привлечения на свою сторону союзников и т. п.;

- переговоры могут выполнять и «маскировочную» функцию. Эта роль отводится, прежде всего, переговорам с целью достижения побочных эффектов. В этом случае конфликтующие стороны мало заинтересованы в совместном решении проблемы, поскольку решают совсем иные задачи.

В целом же следует отметить, что любые переговоры многофункциональны и предполагают одновременную реализацию нескольких функций. Но при этом функция поиска совместного решения должна оставаться приоритетной. Иначе переговоры становятся «квазипереговорами» [2, с. 37].

3. Правила ведения переговоров без конфликта.

Альтернативой позиционному торгу является стратегия ведения переговоров на основе интересов. В отличие от позиционного торга, который ориентирован на конфронтационный тип поведения сторон, переговоры на основе интересов являются реализацией партнерского подхода. Эта стратегия предполагает взаимное стремление участников конфликта к позитивному взаимодействию в рамках модели «выигрыш – выигрыш» [1, с. 37].

Основные особенности переговоров на основе интересов, характеризуются следующими параметрами:

- участники совместно анализируют проблему и совместно ищут варианты ее решения, демонстрируя другой стороне, что являются ее партнером, а не противником;

- внимание концентрируется не на позициях, а на интересах конфликтующих сторон, что предполагает их выявление, поиск общих интересов, объяснение собственных интересов и их значимости оппоненту, признание интересов другой стороны частью решаемой проблемы;

- участники переговоров ориентированы на поиск взаимовыгодных вариантов решения проблемы, что требует не сужать разрыв между позициями в поисках единственного правильного решения, а увеличивать число возможных вариантов, отделять поиск вариантов от их оценки, выяснять, какой вариант предпочитает другая сторона;

- конфликтующие стороны стремятся использовать объективные критерии, что позволяет выработать разумное соглашение, а потому должны, открыто обсуждать проблему и взаимные доводы, не должны поддаваться возможному давлению;

- в процессе переговоров люди и спорные проблемы разделяются, что предполагает четкое разграничение взаимоотношений оппонентов и самой проблемы, умение поставить себя на место оппонента и попытаться понять его точку зрения, согласование договоренностей с принципами сторон,

настойчивость в желании разобраться с проблемой и уважительное отношение к оппоненту;

- достигнутое соглашение должно максимально учитывать интересы всех участников переговоров [7, с. 73].

Переговоры на основе интересов предпочтительнее в том смысле, что ни одна из конфликтующих сторон не получает преимуществ, и участники переговоров рассматривают достигнутые договоренности как справедливое и наиболее приемлемое решение проблемы. Это, в свою очередь, позволяет оптимистично оценивать перспективы постконфликтных отношений, развитие которых осуществляется на столь прочной основе. Кроме того, соглашение, позволяющее максимально удовлетворить интересы участников переговоров, предполагает, что стороны будут стремиться к соблюдению достигнутых договоренностей без какого-либо принуждения [8, с. 99].

В процессе подготовки к переговорам каждой из конфликтующих сторон необходимо также разработать различные варианты решения проблемы и сформулировать предложения, отвечающие тому или иному варианту решения. Даже если предметом обсуждения является одна проблема, то и в этой ситуации вряд ли можно говорить о наличии только двух вариантов ее решения по одному на каждого оппонента. Такой подход конфликтующих сторон сразу заводит еще не начавшиеся переговоры в тупик, так как, скорее всего, эти варианты решения взаимонеприемлемы. Наоборот, следует увеличить «пирог», прежде чем разделить его. Поэтому, готовясь к будущим переговорам, необходимо разработать несколько возможных вариантов решения, учитывая как собственные интересы, так и интересы оппонентов [8, с. 99].

Столь же важно сформулировать и предложения, соответствующие тому или иному предлагаемому варианту решения. Выдвигаемые предложения, по сути, являются венцом подготовительной работы, отражая видение участниками проблемы, интересов, возможных альтернатив, заявляемых позиций, вариантов решения. Поэтому предложения сторон должны быть понятны и точны.

Содержательная сторона предварительной работы завершается подготовкой необходимых материалов справочного характера и документов (текстов выступлений, проектов предложений, предполагаемых итоговых документов).

В данном контексте термин «решение» употребляется в широком значении как результат осознания целей, выработки и оценки различных вариантов и окончательного выбора способа действий.

Характеризуя содержательный аспект подготовки к переговорам, нельзя не затронуть следующую проблему. Если речь идет об участии в переговорном процессе делегаций, представляющих интересы конфликтующих сторон, то самые первые переговоры имеют место внутри каждой из сторон. Согласование позиций, альтернатив, вариантов решений, предложений может оказаться непростым делом и потребовать значительных усилий и времени. Кроме того, следует иметь в виду, что выработанное каждой из сторон в ходе согласований решение имеет групповой, а не индивидуальный характер. Известная

поговорка: «Ум хорошо, а два лучше» позволяет предположить, что групповое решение более эффективно, чем индивидуальное. Это предположение верно лишь отчасти [9, с. 158].

Преимущества группового принятия решений состоят в следующем:

- групповое обсуждение порождает больше идей, чем индивидуальное;
- в неоднозначных ситуациях, требующих разнообразных знаний и навыков,
- участие нескольких людей в процессе принятия решения более плодотворно, чем единичные усилия;
- привлечение членов группы к обсуждению решения облегчает его дальнейшее воплощение;
- групповое обсуждение стимулирует появление критических замечаний по тому или иному вопросу.

С другой стороны, групповое принятие решений имеет свои недостатки. Существует распространенное мнение, будто бы группы более осторожны, чем индивиды. Однако, установлено, что в процессе обсуждения и принятия решений группой имеет место феномен, получивший название «сдвиг риска». Это проявляется в том, что группа чаще всего принимает более рискованные решения, чем ее отдельные члены, принимающие решения самостоятельно, на свой страх и риск [9, с. 158].

Природа этого феномена все еще остается спорным вопросом. По мнению ряда исследователей, склонность группы к риску представляет собой следствие деиндивидуализации, поскольку при групповых решениях ответственность ложится на многих людей, а доля личной ответственности невелика. Определенную роль может сыграть и взаимное «заражение смелостью», возникающее при групповом обсуждении.

Этап обсуждения.

Второй этап ведения переговоров наиболее ответственный и, как правило, наиболее трудный. На этом этапе участники переговоров должны выработать основные параметры совместного решения проблемы, а в условиях конфликта осуществить это очень непросто. Внося предложения, отвечающие тому или иному варианту решения, и обсуждая их, оппоненты могут усилить или ослабить собственные позиции, во многом предопределяя этим исход переговоров. Не в последнюю очередь это зависит от их умения слушать, умения убеждать, умения задавать вопросы.

Остановимся более подробно. Умение слушать лежит в основе любых переговоров. Часто участники конфликта уверены, что они адекватно поймут друг друга, не прилагая особых усилий. Однако слушание это весьма непростое искусство. Выделяют два вида эффективного слушания: нерефлексивное и рефлексивное.

Нерефлексивное слушание это умение внимательно молчать, дающее возможность оппоненту высказаться. Однако, неререфлексивное слушание неуместно в том случае, если:

- возникает опасность того, что молчание может быть истолковано как согласие с точкой зрения оппонента;

- возникает сомнение, что вы, верно, поняли говорящего.

Рефлексивное слушание это необходимость реагировать на смысл сообщения.

В ситуации конфликта это особенно важно.

В этих случаях следует прибегнуть к приемам рефлексивного слушания, т. е. расшифровывать смысл сообщений. Эти приемы таковы:

- выяснение, обращения к говорящему за уточнениями при возникновении неясности фразы или двусмысленности слова;
- перефразирование, повторение мысли говорящего своими словами для проверки его точности;
- резюмирование, подведение итогов основным идеям говорящего;
- отражение чувств, стремление показать оппоненту, что вы понимаете его чувства.

Для того чтобы добиться согласия оппонента с высказываемой точкой зрения, участникам переговоров необходимо умение убеждать. Характерная особенность обращения, прежде всего, к разуму человека и использование аргументации; т. е. системы утверждений, предназначенных для обоснования или опровержения какого-либо мнения. Действенность убеждения в значительной мере зависит от соблюдения ряда принципов и владения методами аргументации [9, с. 159].

Аргументируя свою точку зрения, следует придерживаться следующих принципов:

- простота. Приводимые доводы должны быть доступны для понимания оппонента;
- аналогичность общения.

Аргументация не должна выглядеть как монолог, а наоборот, предполагает активную реакцию другой стороны на приводимые доводы:

- наглядность. Обосновывая свою точку зрения, необходимо использовать также наглядные доводы;

- приспособление аргументов к логике оппонента. Приводить аргументы [8, с. 114]. Все усилия конфликтующих сторон в процессе обсуждения предложений по разработке возможных вариантов решения проблемы могут обернуться крахом, если оппоненты сами создают препятствия на этом пути. Проблема состоит в том, что люди склонны к шаблонному мышлению. Попробуйте решить следующую задачу: «Двое подошли к реке. У пустынного берега стояла лодка, в которой мог поместиться только один человек. Оба переправились через реку на этой лодке и продолжили свой путь. Как они это сделали?». Возможные затруднения в решении задачи вызваны трактовкой первой фразы, наталкивающей на мысль, что путники шли вместе. Отказ от привычного хода рассуждения позволяет понять, что они подошли к разным берегам и переправились по очереди [10, с. 66].

Шаблонность мышления участников переговоров препятствует поиску возможно большего числа вариантов решения проблемы. Чтобы это препятствие преодолеть, оппонентам необходимо умение мыслить творчески. Это качество предполагает следующее:

- умение отказаться от стереотипа;
- умение свободно переходить от одного аспекта вопроса к другому;
- умение находить неожиданные, уникальные решения.

Обращая внимание на этот аспект ведения переговоров, следует выделить несколько типичных ошибок, сковывающих творческое мышление оппонентов:

- преждевременное суждение. Критический настрой, и предварительные оценки сужают поле зрения, ограничивая количество предлагаемых вариантов. Великое множество конфликтов могло бы иметь лучший исход, если бы их участники не отвергали тотчас же чужие идеи;

- поиск единственного варианта. Поскольку в основу соглашения ляжет какое-то одно решение, конфликтующие стороны с самого начала стремятся найти этот единственный вариант;

- убежденность в невозможности «увеличить пирог». Препятствием для создания многообразных вариантов решения проблемы является уверенность участников конфликта в том, что выигрыш для одного возможен лишь за счет проигрыша для другого. А значит, главное выиграть как можно больше, а не искать другие подходы;

- «Решение их проблемы их проблема». Вступая на путь переговоров, конфликтующие стороны ориентируются на заключение того или иного соглашения (при условии, что речь не идет о достижении побочных эффектов). Но при этом часто концентрируют усилия в основном на способах реализации лишь собственных интересов, предоставляя другой стороне самостоятельно заботиться о решении своих проблем [11, с. 41].

Подобные просчеты участников переговоров создают труднопреодолимые барьеры на пути к соглашению. Избежать их помогут следующие рекомендации по созданию вариантов решения проблемы:

- отделяйте поиск вариантов от их оценки. Участникам переговоров необходимо сначала выработать возможные решения и лишь затем выбирать наиболее приемлемые среди них;

- расширяйте круг вариантов. Вероятность того, что решение проблемы будет найдено, велика лишь в том случае, если конфликтующим сторонам есть из чего выбирать;

- ищите взаимную выгоду. Зачастую оппоненты рассматривают переговоры как сражение, в котором может быть только один победитель. При таком подходе либо переговоры заходят в тупик, либо цена победы оказывается слишком высока. Эффективнее другой путь.

Во-первых, оппонентам необходимо выявить общие интересы, которые снижают конфронтацию и облегчают достижение соглашения. Во-вторых, участникам переговоров следует ориентироваться на оптимальное удовлетворение взаимоисключающих интересов. В-третьих, успех переговоров может быть обеспечен согласованием различных, непересекающихся интересов. В этом случае удовлетворение интересов одной стороны не затрагивает интересы другой:

- старайтесь облегчить оппоненту принятие решения. Итогом переговоров должно стать решение, устраивающее обе стороны. В соответствии с этим,

недостаток внимания к мнению оппонента о возможных вариантах решения губителен для исхода переговоров.

Выводы по первой теме:

Переговорный процесс в условиях конфликтных отношений довольно сложен. Нередко его участники демонстрируют ориентацию на жесткий стиль позиционного торга. В этом случае обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы, не приносит желаемого результата, и переговоры заходят в тупик. Наступает период «глухой поры», когда переговорный процесс приостанавливается. В сложившейся ситуации возможны два варианта дальнейших действий оппонентов. Уход из-за стола переговоров и поиск позитивного выхода из сложившейся ситуации.

Поиск позитивного выхода из сложившейся ситуации предполагает продолжение переговоров. В этом случае весьма эффективным может быть использование чисто технического средства объявления перерыва на переговорах. Это дает возможность конфликтующим сторонам проанализировать ход переговоров, оценить положение дел, провести консультации внутри своих делегаций или с кем-либо со стороны, снизить эмоциональный накал атмосферы на переговорах, продумать возможные варианты выхода из тупиковой ситуации.

Вопросы и задания для проверки и самоконтроля знаний.

1. Дайте определение понятия «Переговоры».
2. Назовите основные способы разрешения конфликтов.
3. Раскройте содержание общей характеристики переговоров.
4. Укажите основные правила переговоров без конфликтов.

ТЕМА 2. ГЕНЕЗИС И ЭВОЛЮЦИЯ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

1. История развития теории переговоров.
2. Основные подходы к изучению переговоров.

1. История развития теории переговоров.

Термин «переговоры» появился в области дипломатии и международных отношений. Политический словарь Гарнье-Паже (Garnier-Pages, 1842) относит термин «переговоры» к дипломатии: «переговоры являются смыслом существования не только дипломатического агента как главы миссии, но и всей дипломатии в целом, все же остальные формы и виды официальной деятельности дипломата занимают по отношению к ней подчиненное отношение». История напоминает нам о существовании органической связи между переговорами и дипломатией. Словарь Э. Литтре видит в переговорах «действие по урегулированию общественных разногласий, особенно международного характера». Еще Ж.-Б. Боссюэ описывает переговоры кардинала Мазарини с римским двором и с М. Лютером. В своих «Клятвах» Боссюэ вкладывает в уста Иисуса Христа следующие слова: «Я направлен не для того, чтобы судить мир; вся власть моей миссии состоит лишь в переговорах о мире». Ж.-Ж. Руссо видел в переговорах «королевские дразги». Но, возможно, что именно кардинал Ришелье в своем «Политическом завещании» выступает идейным вдохновителем переговоров: «Я осмеливаюсь решительно заявить, что вести переговоры — беспрестанно, открыто или тайно, в любом месте, даже если не получаешь какого-либо плода на данный момент, а тот, которого можно ждать в будущем, не слишком очевиден, — есть вещь, совершенно необходимая для блага государства». Таким образом, начиная с эпохи Просвещения, термин «переговоры» существовал в своем актуальном значении. Его начальная этимология, как и самые древние примеры словоупотребления (от лат. negotium: nec - «нет», otium - «досуг») говорят о его родстве с торговлей и деятельностью коммерсантов [12, с. 342].

В то же время, с XVI века, когда современные государства приняли образ организованного общества, отношения между правителями и подчиненными регулируются правом. Там, где существует компетентная власть для управления делами, нет места свободной дискуссии между соперничающими сторонами. Зато переговоры — единственная форма диалога между государствами, когда разногласие не может быть ликвидировано с помощью закона, а согласие необходимо обеим сторонам участникам противостояния. Великие мыслители Н. Макиавелли и К. фон Клаузевиц сделали из переговоров такое же средство достижения политических целей и власти, как и война. «Политика и дипломатия — это всего лишь продолжение войны иными средствами», писал фон Клаузевиц.

Сегодня возникшие в коммерции и подкрепленные правовыми

документами переговоры стали частью обыденной жизни: «Переговоры — это инструмент человеческого поведения, средство, эффективно использовать которое может каждый». Все это приводит к тому, что переговоры становятся постоянным способом общения представителей власти с отдельной личностью, группой лиц, интересы которых затронуты. На сегодняшний день все хотят обладать умением вести переговоры, потому что боятся односторонних или силовых решений. Каждый хочет научиться влиять на других и достигать целей наиболее результативно. В этих условиях переговоры становятся почти неотъемлемой составляющей демократического общества, с многочисленными культурными вариантами: шведская модель, немецкий «консенсус», итальянская «прямая демократия», «французский закон Ору» и т.д. Таким образом, переговоры ведутся внутри одной культуры и с представителями разных культур на международном уровне.

В то же время налицо кризис власти. Недоверие к принципу законности охватили все уровни социальных отношений: от организаций, предприятий и до семьи. Психологи стараются создать наиболее полное описание типов отношений и поведения участников переговоров, чтобы обучать взрослых оптимальным способам сотрудничества, учить их договариваться и создавать что-то вместе, несмотря на культурные различия. Важно находить путь сохранения или расширения собственной свободы, своего «Я» перед лицом другого человека или людей, правил, целей. В этом проявляется важнейшая тенденция нашего времени: поиск нового пути для обновления межкультурных отношений и самообновлению личности.

«Принятие решений в переговорах» во всех областях социальной жизни, начиная с конфронтации сверхдержав и межэтнических конфликтов, до проблем на предприятиях или даже межличностных конфликтов, не могли не заметить ученые в сфере социальной психологии и социальных коммуникациях. Вышло много учебников и практических руководств, предназначенных для широкой публики. Большинство из них дает ряд рекомендаций о том, как достичь цели материального и морального удовлетворения. Публикации специалистов из Гарварда Р. Фишера и У. Юри представляют наиболее тщательно подготовленный и наиболее характерный пример американского прагматизма в этой области. Их книга «Как добиться успеха в переговорах» представляет собой сборник принципов, основанных на здравом смысле и опыте, но часто колеблется между трюизмом и афоризмом [12, с. 346].

К противоположному указанному направлению можно отнести исследования в рамках «Теории игр» (60-е годы), которая оформилась в научное течение и дала целый ряд исследований о технике переговорного процесса. «Теории игр» — это плод совместных исследований американского математика Дж. фон Неймана и экономиста О. Моргенштерна. Эти исследователи попытались возвести в ранг науки искусство строить предположения. Теперь известно, что в рамках теории игр ученые рассматривают переговоры как поиск взаимовыгодного решения в ситуации конфликта интересов. Цель последователей теории игр — моделировать

стратегии переговоров и предвидеть их результаты, зависящие от степени влияния сторон на процесс принятия решений. Риторика, аргументация, процесс убеждения и механизмы внушения стали основными инструментами последователей этой теории.

2. Основные подходы к изучению переговоров.

Разработке основ урегулирования и разрешения конфликтов посвятили свои фундаментальные работы такие отечественные социальные психологи, как А.Я. Анцупов (1993, 1999), Н.В. Гришина (1995, 2000), С.И. Ерина (1982), Л.А. Петровская (1997), Б.И. Хасан (1996), А.И. Шипилов (1993, 1999, 2000) [1, с. 37].

Фундаментальная идея современной конфликтологии сводится к пониманию того, что конфликт может быть управляемым, в результате чего его исход будет иметь конструктивный характер.

Анализ научных работ в русле психологических особенностей ведения переговоров – предполагает:

1. Социально-психологическая традиция исследования переговоров, как эффективного средства разрешения социальных конфликтов, опирается на богатейшую, прежде всего, эмпирическую базу политической науки, имеющую многовековую историю.

2. Вклад в исследуемую проблему западной социологии, чье влияние стало значительной философско-социологической базой для развития идей в области управления социальными конфликтами.

3. Рассмотрение проблемы разрешения конфликтов в рамках традиционных психологических теорий. Психологическое изучение разрешения конфликта концентрируется на анализе межличностных и внутриличностных противоречий, а также на вопросах прикладного характера, связанных с нахождением психологических средств, способствующих разрешению конфликтов, важнейшими из которых являются переговорные процедуры. В психологии проблема разрешения конфликта исследуется, главным образом, в русле мотивационных и когнитивных концепций.

Важным источником возникновения самостоятельного направления по изучению психологии ведения переговоров являются такие течения западной социальной психологии теоретико-игровое (М. Дойч, 1960; Раппопорт, 1960; Керр, 1989; Девис, 1991; Аллисон, 1992) и теорию организационных систем (Р. Блейк, Дж. Мутон, К. Томас).

Акценты смещаются с изучения процесса конфликтного взаимодействия и их типов к вопросам разрешения конфликтов. По сути, в основе обоих направлений в прямой постановке рассматриваются переговорные процедуры взаимодействующих в конфликте оппонентов, намечены возможные стратегии поведения противостоящих сторон, предпринята попытка определения и описания психологически конструктивных, зрелых поведенческих реакций в условиях разрешения противоречий [13, с. 28].

В основе теоретико-игрового подхода лежит задача построения универсальной схемы взаимодействия оппонентов в вопросах разрешения конфликтов.

Альтернативой теории игр и результатом критики ее идей в социальной психологии стало появление так называемой теории организационных систем. Предмет исследования указанной теории тот же – стили поведения участников конфликтного взаимодействия. Однако если теоретики игр уповали больше на экспериментирование в лабораторных условиях, (что и заложено в названии направления), то разработчики данного направления поставили перед собой задачу исследовать стили конфликтного поведения в реальных условиях.

Последние три десятилетия характеризуются устойчивым интересом психологов к вопросам разрешения конфликта, в том числе и с применением переговорных процедур.

На базе теоретико-игрового подхода и теории организационных систем в 70-е годы начинает формироваться самостоятельное направление по исследованию теории и практики переговорного процесса и посредничества (медиации) как способов разрешения конфликта. В последние десятилетия именно это направление наиболее перспективно.

Проблема переговоров, а в более широком плане, психология переговорного процесса, актуализировалась в российском обществе в последнее десятилетие, что, в значительной степени, явилось последствием влияния западного опыта, где понятия «переговоры», «деловое общение» стали считаться конфликтологической, правовой и этической частями общей культуры индивида.

Систематическая практика переговоров, когда-то бывшая уделом только дипломатов и предпринимателей, ныне широко изучается профессиональными психологами, социологами, политологами, педагогами, специализирующимися на разрешении разногласий разного рода – от бытовых проблем до масштабных общественных конфликтов. Отношение к переговорам как к наиболее конструктивной форме урегулирования конфликтов явилось результатом определенной эволюции взглядов в данной области [14, с. 67].

Это привело к появлению целого направления в прикладной психологии – работе специалистов-практиков, способных оказывать помощь в успешном разрешении конфликтов путем профессионально организованного переговорного процесса.

Сегодня исследования ведутся, в основном, в интересах двух проблем.

1. Выявление совокупностей условий, способствующих принятию конфликтующими сторонами решения приступить к переговорам.

2. Изучение процесса переговоров на той его стадии, когда стороны уже приняли решение идти на поиск взаимных соглашений.

Интересен семантический аспект генезиса понятия «переговоры». В известном словаре В.И. Даля это понятие далеко от сегодняшнего восприятия. Переговоры означают «переговорить, говорить то же, повторять говоренное, передавать чужие речи». В толковом словаре русского языка, изданного в СССР в 1935-1940 гг. под редакцией Д.Н. Ушакова, под переговорами

понимаются только мирные переговоры, которые проводятся по окончании войны. Об иных переговорах упоминания нет. В словаре С.И. Ожегова в 70-е гг. появляется значение, близкое к сегодняшнему пониманию – «переговоры – обмен мнениями с какой-либо деловой целью» [13, с. 32].

Сам термин «переговоры» ведет свое происхождение от латинского «negociare» и первоначально использовался для обозначения деловых сделок и разрешения спорных вопросов. Позднее термин «переговоры» стал ассоциироваться с деятельностью профессиональных дипломатов. На сегодняшний день термин «переговоры» приобрел широкое хождение, и различные типы регулирования споров от дел международных и проблем бизнеса до разного рода бытовых разногласий часто именуется переговорами.

Для отечественной социальной психологии, помимо исследований переговоров в рамках политологической традиции, правомерно выделить исследовательский интерес в области переговорного процесса, связанного с функционированием силовых структур и, прежде всего, МВД – как узко ориентированная переговорная деятельность по отношению к преступникам, захватившим заложников (воздушное судно, уголовно-исполнительное учреждение и т.д.).

Начало переговоров с преступниками в мировой практике, оказавшее существенное влияние и на практику отечественную, датируется 5 сентября 1972 года, когда группа террористов захватила заложниками в Мюнхенской олимпийской деревне девять спортсменов, требуя вылета в Ближневосточную страну. Результаты проведения силовой операции оказались совершенно противоположны ожидаемым, – все заложники погибли. Подводя итоги этой операции, эксперты пришли к выводу, что применение силы в подобных ситуациях требует особой осторожности, и альтернативой здесь могут быть только переговоры.

Международная общественность в рамках ООН принимает соответствующие законодательные документы – «Конвенция по борьбе с заложничеством в мирное время» (1977 г.) и «Конвенция о борьбе с захватом заложников» (1979 г.).

До начала 90-х годов специфические знания, накопленные специалистами соответствующих силовых структур, характеризуются как малодоступные для широкого круга общественности, в том числе и для социальных психологов, разрабатывающих проблемы разрешения конфликтов посредством переговоров.

В открытой печати отсутствовали результаты таких исследований. Это обстоятельство вполне объяснимо с точки зрения инструментального использования переговоров в решении задач борьбы с одной из опаснейших форм правонарушений – преступлений с захватом заложников. Однако своеобразная ведомственная замкнутость исследований в этой области значительно обедняла общее направление изучения переговорного процесса в отечественной социальной психологии.

Кроме того, проблема в последнее десятилетие получила значительное общественное звучание в России, и не могла не стать предметом пристального

анализа со стороны широкого круга ученых в различных областях гуманитарного знания.

Отсутствие внятной практики в области урегулирования конфликтов посредством переговоров сказалось на эффективности решения внутренних проблем России. Страна оказалась практически беспомощной перед огромным числом конфликтов, обрушившихся на нее. Осознание значимости всестороннего анализа проблемы переговоров подтолкнуло ученых, представителей силовых структур сделать часть своих исследований доступными для специалистов, в которых инструментальной частью выступает уже не деятельность, направленная на решение проблемы, как таковая, а непосредственно психические образования человека.

Российская, да и мировая действительность, особенно после событий в США в сентябре 2001 г., свидетельствует о том, что переговоры в экстремальных условиях (применение или угроза применения силы, а это могут быть террористы, преступники) — довольно актуальная проблема для нашего времени, и в частности для сотрудников правоохранительных органов [15, с. 61].

Фактически эти проблемы ставят руководителей разного уровня и ранга в положение, когда необходимо вести диалог с противником с целью прекращения насилия и достижения компромисса.

Надо помнить, что из всех способов преодоления противоборства сторон переговоры между ними являются наиболее эффективными.

В русле нашего повествования интересна мысль В. Мастенбука (1993), отмечающего, что «переговоры - стиль поведения, с которым мы встречаемся и используем сами каждый день. Хотим мы этого или нет, понимаем мы это или нет, но все мы каждый день участвуем в переговорах».

В то же время большинство людей, по его мнению, весьма некомпетентны в проведении своих ежедневных переговоров как в профессиональной сфере, так и повседневной жизни. Они «игнорируют тот факт, что отношения с окружающими людьми не что иное как переговорные отношения», «не способны распознавать как свои уловки (ходы), так и уловки партнера».

Таким образом, понятие «переговоры» используется исследователями и практиками уже применительно не только к ситуациям деловых и официальных переговоров, но и к различным ситуациям частной жизни. Это определяется сходством процесса взаимодействия в различных ситуациях межличностного общения, повторяемостью определенных структурных элементов данного процесса, используемыми приемами и действием одинаковых психологических механизмов, т.е. практически переговорный процесс реализуется во всех тех ситуациях межличностного взаимодействия, в которых согласовываются или уточняются интересы (в обоюдном или одностороннем порядке), ищется общая точка зрения на какие-то вопросы, осуществляется организация совместных действий или изменяется поведение партнера без применения «силового» принуждения.

Переговоры представляют собой специфический вид социального

взаимодействия. Кардинальной характеристикой такого взаимодействия является несовпадение целей, интересов, позиций людей, включенных в переговорный процесс. Собственно потребность в переговорах и возникает лишь тогда, когда мнения не совпадают, интересы и позиции расходятся.

Переговоры, по мнению А.Я. Анцупова и А.И. Шипилова, — древнее и универсальное средство человеческого общения. Они позволяют находить согласие там, где интересы не совпадают, мнения или взгляды расходятся [16, с. 39].

Стороны приходят к пониманию необходимости переговоров тогда, когда конфронтация не дает результатов или становится невыгодной. Выделяют два вида переговоров: ведущиеся в рамках конфликтных отношений и в условиях сотрудничества.

Переговоры, ориентированные на сотрудничество, не исключают того, что у сторон могут появиться серьезные разногласия и на этой почве возникает конфликт. Возможна и противоположная ситуация, когда после урегулирования конфликта бывшие соперники начинают сотрудничать. Переговоры нужны для принятия совместных решений. Каждая из сторон переговоров сама решает, соглашаться или нет на то или иное предложение. Совместное решение — это единое решение, которое участники рассматривают как наилучшее в данной ситуации.

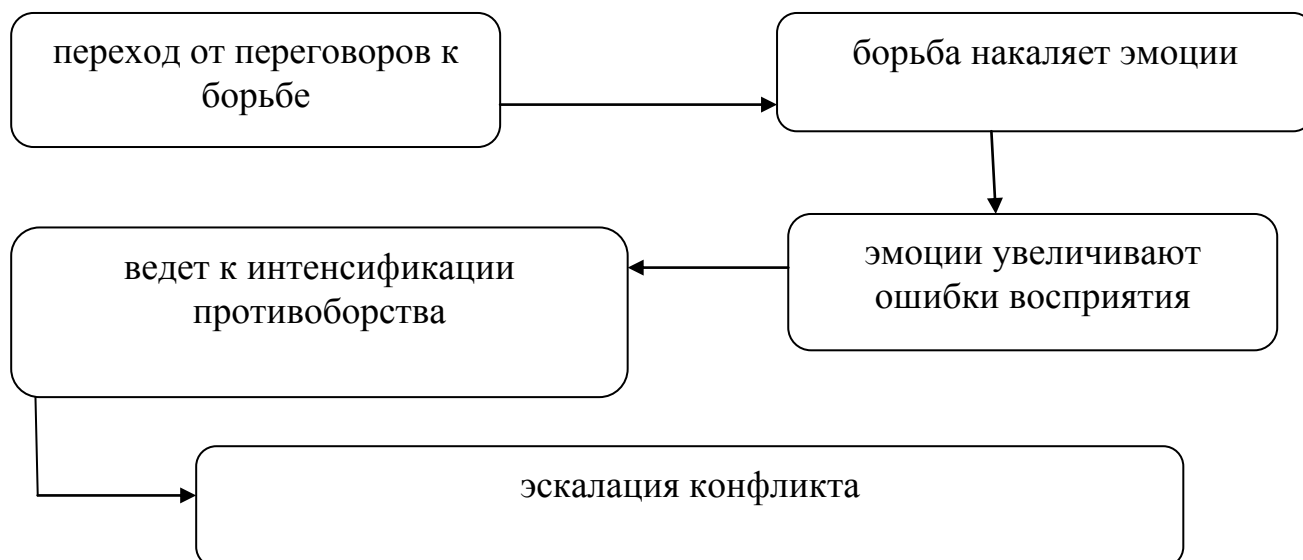
Наличие общения сторон на переговорах — их важнейшая социально-психологическая характеристика, оно является неотъемлемой частью переговорного процесса. Р. Фишер и У. Юри отмечают, что без общения не бывает переговоров.

Процесс переговоров может начаться, если стороны: помимо противоречащих интересов имеют и значимые общие интересы; считают возможным достижение определенного понимания или соглашения, которое для них более выгодно, чем другие альтернативы; вступают в дискуссию в поисках взаимно удовлетворяющего решения. Готовность сторон идти на компромиссы или забота о получении другой стороной определенной выгоды не является обязательным атрибутом переговоров. Возможна ситуация, при которой каждая из сторон высказывает просьбу или выдвигает требование не с целью пойти на компромисс, а с целью добиться уступок только от другой стороны. Подчас сами переговоры могут привести к обострению отношений. Тем не менее отказываться от них нецелесообразно [17].

Необходимость в переговорах возникает тогда, когда имеются противоречия, различные точки зрения или необходимо договориться о совместной деятельности. Стороны приходят к пониманию необходимости переговоров, когда конфронтация не дает результатов или становится невыгодной.

Это понимание предпочтительно должно носить как бы превентивный характер. А.И. Шипиловым была изложена следующая логика конфликтного взаимодействия. Взаимные конфликтные действия способны видоизменять, усложнять первоначальную конфликтную структуру, привнося новые стимулы для дальнейших действий [18, с. 61].

Схематично это можно представить:



Такой процесс дестабилизации получил в социальной психологии название «эскалация конфликта».

На сегодняшний день специалисты в области переговорного процесса (М.М. Лебедева, Р. Фишер) выделяют два вида переговоров, вытекающие из их предназначения – разрешать споры и сотрудничать. Один из них существует в условиях конфликтного взаимодействия, другой – в рамках проблемы.

Выводы по теме:

В большинстве случаев, цели будут носить интегральный характер, т.е. присутствовать в комплексе. Например, стремление сохранить жизни и здоровье подчиненных военнослужащих, предпочитая уклониться от столкновения в ситуации, где это возможно, безусловно, будет для офицера одновременно личной, человеческой и общественно-значимой целью.

Таким образом, переговоры – это механизм разрешения (урегулирования) конфликта; совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблем.

Вопросы и задания для проверки и самоконтроля знаний.

1. Назовите основные этапы становления переговорного процесса.
2. Раскройте содержание основных подходов в изучении переговоров.
3. Укажите основные теории переговоров.
4. Назовите подходы в изучении переговоров.

ТЕМА 3. БАЗОВЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

1. Переговорный процесс как форма и способ обеспечения взаимодействия сторон.
2. Цели и стратегии переговоров.
3. Виды и функции переговоров. Деловые переговоры.

1. Переговорный процесс как форма и способ обеспечения взаимодействия сторон.

Переговоры — это средство, позволяющее разрешать дилеммы, разногласия, конфликты. Это процесс выработки точек зрения, обмена некими обещаниями и предложениями. Но, прежде всего, переговоры — это общение, одним из результатов которого является и процесс, который мы называем связью с общественностью [1].

Цель классических переговоров — улаживать разногласия, однако долгое время в истории межличностных и международных отношений переговоры рассматривались как временное перемирие в войне или как путь к капитуляции другой стороны, во времена «холодной войны», например, глобальный конфликт «Восток — Запад» с макроуровня беззастенчиво переносился на уровень организаций и межличностных отношений людей в разных государствах по ту и эту стороны «железного занавеса».

Существуют две основные разновидности переговоров: позиционные и рациональные. Предметом первых являются позиции сторон, то есть субъективные взгляды на решение проблем, которые могут быть истинными, исходящими из реальных интересов, а могут быть и ложными, имеющими в основе только амбиции. Необходимо четко различать позицию и интересы. Позиция - внешнее выражение интересов, не обязательно совпадающее с ними, поэтому, хотя позицию не всегда удастся отстоять, интересы могут быть удовлетворены.

Позиционные переговоры могут протекать в двух формах - мягкой и жесткой. Суть первой состоит в том, что стороны готовы ради достижения соглашения и сохранения хороших отношений идти на бесконечные уступки друг другу, что в конце концов приводит к принятию неэффективного для обеих решения. Здесь можно привести хороший литературный пример гоголевских Добчинского и Бобчинского, которые пропускали друг друга пройти через дверь до тех пор, пока оба в ней не застряли.

Суть жестких переговоров - настаивание любой ценой на своей, обычно крайней позиции, большей частью игнорирующей интересы другой стороны (если вспомнить того же Гоголя, то жесткие позиционные переговоры с Чичиковым вел Ноздрев).

В целом позиционные переговоры являются крайне неэффективными, ибо, чем больше оппоненты защищают свою позицию и убеждают друг друга в

невозможности ее изменить, тем труднее это сделать на практике, так как они оказываются ею же и связанными.

Отстаивание позиции занимает много времени, требуя проведения значительного числа малопродуктивных обсуждений и решения пустячных вопросов, уводящих оппонентов в сторону от основной проблемы и уменьшая стимулы к продолжению переговоров.

Для отстаивания позиций приходится прибегать к различного рода уловкам, силовому давлению, в результате чего сторона, проявившая больше воли и настойчивости, оказывается победительницей, что, как уже отмечалось, вызывает неминуемую напряженность в отношениях, увеличивая цену достижения договоренности.

Но главным негативным результатом позиционных переговоров является принятие неоптимального для всех решения, содержащего в себе немало упущенных выгод.

Позиционные переговоры могут закончиться победой одной из сторон или в лучшем случае - компромиссом, связанным с перераспределением «по силе» выгод и потерь, однако в том и в другом случае сама проблема остается нерешенной.

Этот недостаток преодолевается в процессе рациональных переговоров, предметом которых становятся глубинные интересы сторон. При этом проблема и интересы отделяются от личных отношений, что позволяет на основе объективных критериев совместно разрабатывать различные варианты решения и определять наиболее выгодные для всех. Такие переговоры предполагают совместный поиск, не требующий предварительного доверия сторон друг к другу, ибо последнее формируется в результате взаимного контроля в рамках общей работы.

Так как целью рациональных переговоров является оптимальное решение, соотношение уступок сторон, если таковые и приходится делать, не имеет принципиального значения, поскольку в любом случае каждая из них выигрывает больше, а теряет меньше, чем при позиционных переговорах [19, с. 18].

Этому в немалой степени способствует и наличие объективных критериев эффективности вырабатываемых решений и процедур их принятия. В качестве критериев можно, например, использовать научные оценки, решения суда, прецеденты, а в качестве процедур очередность, жребий, мнение признаваемого всеми арбитра. Стратегия и тактика переговоров определяются их целями. Переговоры могут быть либо в форме совместного анализа и решения проблем, либо в форме продолжения борьбы.

При ведении позиционных переговоров существует две линии поведения партнеров - жесткая и мягкая. Жесткая характеризуется стремлением каждой стороны к безоговорочной победе, в требовании уступок от другой стороны. Для мягкой позиции характерны взаимные уступки, невзирая на потери, предложение идей, которые помогут избежать борьбы. Однако обе позиции не дают положительного результата и неконструктивны. Позиционные переговоры неэффективны, приводят к неразумным решениям, создают

благоприятную почву для уловок, задерживающих принятие решений, угрозу будущим отношениям, так как могут превратиться в простое состязание сторон. Поэтому не рекомендуется ведение данного вида переговоров [5, с. 14].

Более конструктивными являются «переговоры по существу». Они отличаются прежде всего разделением предмета и участников и исходят из того, что участники разбираются с проблемами, а не позициями друг друга. Прежде всего каждый партнер выслушивает доводы другого, обосновывает свою позицию по отношению к ним. Но в таких переговорах очень часто возможно непонимание участниками переговоров друг друга. Переговоры характеризуются взаимным доверием и уважением, последующие их этапы проходят легче. При такой технике ведения переговоров возможно достижение общего успеха.

Любые переговоры начинаются с взаимного изложения позиций. Необходимо с самого начала стремиться найти общую позицию с партнером. При изложении позиции нужно квалифицированно формулировать предложения по решению проблем, нельзя отклоняться от основной линии повествования, преуменьшать или преувеличивать значения проблемы. Важнейшей задачей этого этапа является снятие информационной неопределенности: партнеры узнают и уточняют позиции друг друга, точки зрения на отдельные вопросы [20, с. 122].

На втором этапе переговоров происходит обсуждение стоящей проблемы и путей ее решения. Прежде всего обсуждаются самые важные аспекты проблемы, чтобы прийти к соглашению по принципиальным вопросам. Затем проводится обсуждение второстепенных пунктов, по которым договориться относительно легко. В последнюю очередь обсуждаются те пункты, по которым возможно длительное или безрезультатное согласование.

Успех переговоров зависит от интересов сторон, их потребностей, важности результатов решения проблем для них. После того, как стороны пришли к согласованию позиций, наступает третий этап переговоров - выработка совместных решений. Этот этап является основным. Решения вырабатываются сначала в общей форме, а затем в деталях.

После окончания переговоров необходимо подвести их итоги, провести анализ достигнутого или не достигнутого по сравнению с намеченным, имевшихся трудностей, неожиданностей и т.д.

2. Цели и стратегии переговоров.

Переговоры – это процесс, в ходе которого две (или более) стороны, имеющие общие интересы, обсуждают предложения, касающиеся конкретных условий возможного соглашения.

Необходимо в первую очередь определить цель предстоящих переговоров, обозначить собственные интересы. Что будет наилучшим результатом, что – приемлемым, а какой результат является недопустимым? В процессе подготовки к переговорам необходимо узнать максимум информации

о ваших партнерах (каково их текущее положение на рынке, каковы их интересы, возможности) [10, с. 21].

Необходимо четко определить, что является предметом переговоров. Выясните, если возможно, кто будет участвовать в переговорах, каково их положение в компании, каковы их привычки, характер, интересы (табл. 1).

Таблица 1. Участники переговоров

Информация о партнерах:	Информация об участниках переговоров:
<ul style="list-style-type: none">• их текущее положение на рынке;• их интересы;• их возможности;• их трудности	<ul style="list-style-type: none">• их положение в компании;• их привычки;• характеры;• корпоративные интересы;• личные интересы

Постарайтесь выяснить всю сопутствующую информацию (где, в каких условиях будут проходить переговоры – климатические, временные особенности, программа дополнительных мероприятий и т.п.).

Поставив перед собой цель и обладая необходимой информацией, можно выбрать основную и альтернативную стратегии ведения переговоров.

Существуют различные классификации стратегии (модели) переговоров. Одна из них, например, предполагает существование двух моделей:

1) модель взаимных выгод. Принимаются решения, полностью удовлетворяющие интересам обеих сторон. Такие решения называются интегративными;

2) модель уступок для сближения (модель торга). Каждая из сторон формулирует свою позицию, свои интересы. Затем происходит процесс взаимных уступок – сближения, часто с одной стороны. Решения, которые принимаются на основе этой модели, называются компромиссными. Качество компромиссных решений хуже, чем качество интегративных [1, с. 19].

3. Виды и функции переговоров. Деловые переговоры.

По мнению М.М. Лебедевой, переговорный процесс в условиях конфликта, во-первых, накладывает на участников другой уровень ответственности за принимаемые решения, многократно увеличивая «цену ошибки», поскольку неверное, как и несвоевременное переговорное решение влечет за собой продолжение или усиление конфликта со всеми вытекающими последствиями.

При сотрудничестве «цена» ошибки также может быть дорогой, однако в условиях предполагаемого доверия сторон ее легче исправить. Во-вторых, на переговорах в условиях конфликтных взаимоотношений речь идет о распределении или перераспределении, то есть о том, как «поделить пирог», а не как его испечь. В связи с этим переговоры в конфликте отличаются большей жесткостью, настойчивостью в усилении своей позиции.

Рассмотрим особенности этого вида переговоров.

По цели ведения переговоров: об освобождении заложников и похищении людей (в том числе детей), предупреждении взрывов, поджогов, отравлений и других подобных акций, выдаче похищенного оружия, взрывчатых и отравляющих веществ, бактериологических, радиоактивных и других материалов, возвращении похищенных культурных и исторических ценностей, о сдаче преступников властям и других (могут одновременно достигаться две и большее число целей) [21, с. 158].

По мотивам действий преступников: политическим, националистическим, корыстным, незаконной эмиграции, уклонения от задержания, освобождения из-под стражи, мести, иным преступным намерениям (имеют место различные совокупности этих мотивов).

По отношению к преступлению и возбуждению уголовного дела: до совершения преступления, в период совершения преступления, после совершения преступления; до возбуждения уголовного дела, после его возбуждения.

По длительности переговоры с преступниками бывают краткосрочными — их период определяется количеством часов), среднесрочными — их период определяется сутками и, наконец, длительными их период исчисляется неделями, а то и месяцами и даже годами.

По числу сторон: двусторонние, многосторонние, когда каждая сторона имеет собственные интересы в переговорах.

По числу участников: один на один (представители каждой стороны), по несколько человек с каждой стороны, между группами людей. Различные комбинации численности сторон в зависимости от ситуации.

По степени сложности: простые, когда обсуждается один предмет переговоров; сложные, когда обсуждается ряд вопросов в их последовательности и преемственность (многоходовые).

По уровню представительства сил правопорядка: на местном уровне (городском, районном), на уровне республики, края, области, на государственном уровне, с участием представителей иностранных государств, смешанные уровни представительства.

По степени опосредования контакта сторон: прямые (непосредственный контакт), через посредников (переводчиков), с участием третьей нейтральной стороны, смешанные типы таких переговоров.

По форме контакта сторон, форме ведения: устные, письменные, без применения технических средств (радио, телефон, мегафон и другие средства связи), смешанные формы контакта сторон.

По степени гласности: гласные, о ходе которых информируется общественность; негласные (тайные), когда признано необходимым не сообщать о них по различным оперативно-тактическим и иным основаниям, по договоренности сторон.

По характеру условий, выдвигаемых преступниками: приемлемые, невыполнимые условия, частично выполнимые.

Практика ведения переговоров с преступниками требует также

разграничения ситуаций в зависимости от:

- известности или неизвестности места нахождения преступников и заложников;
- стационарного места нахождения преступников и заложников (жилой массив, подразделение УК, промышленный объект, предприятия, учреждения, полевые условия и др.);
- возможности или невозможности применения к преступникам силы (физической силы, специальных средств, оружия);
- наличия данных о личности преступников и их жертв, преступных намерениях;
- нахождения преступников в кабине пилотов (при захвате воздушного судна).

Кроме того, переговорные контакты можно рассматривать как неизбежные и потенциально возможные в следующих ситуациях:

1. Взаимодействие с населением, предполагающее переговорный контакт в процессе осуществления патрульно-постовой службы для охраны общественного порядка в крупных населенных пунктах. Характеризуется протеканием в условиях психологической напряженности, а иногда и в конфликтных ситуациях. Для сотрудника полиции важно уметь установить контакт с гражданами и вызвать их доверие. Неумение найти адекватный стиль общения в сложных, конфликтных, нестандартных ситуациях негативно сказывается на оценке их деятельности населением, может осложнить реальную ситуацию.

2. Взаимодействие с населением, предполагающее наличие переговорных контактов, осуществляемое в обычных условиях. Обеспечение массовых мероприятий предполагает особо напряженные в психологическом плане ситуации социального взаимодействия, в том числе и переговоры с толпой (группой людей) с пониженным уровнем рационального восприятия, чье поведение часто выходит за рамки права, не говоря уже об этических нормах.

3. Переговорные ситуации, проводимые сотрудниками подразделений специального назначения. Характеризуются высокой степенью психологической напряженности, реально существующим, а не предполагаемым риском для жизни. Специфика задач, возлагаемых на спецназ, предполагает непосредственно боевую деятельность в различных ситуациях. Тем не менее, общей настрой на, прежде всего, физическое устранение оппонентов не исключает и переговорный контакт с противостоящей стороной. Когда же речь идет о жизни заложников, то переговоры, как правило, проводятся обязательно.

4. Особое место в переговорной практике являются – переговорные ситуации в чрезвычайных условиях. Как правило, под официальной формулировкой «обеспечение режима чрезвычайного положения» в обыденном сознании укоренились войны и военные конфликты на территории бывшего СССР и нынешней России.

Переговорная практика настолько богата, что дать ей точную научную классификацию достаточно сложно [2, с. 75].

А) Переговоры с лидерами незаконных вооруженных формирований.

Цели этих переговоров могут быть различными: переговоры о прекращении боевых действий, чаще как ультимативные требования со стороны федеральных сил. Кроме того, возможны переговоры по поводу заключения временного перемирия; переговоры, связанные с обменом пленными, либо погибшими; переговоры по поводу оставления незаконными вооруженными формированиями различных населенных пунктов, с целью не допустить большого числа жертв со стороны мирного населения и разрушений. Часто ведутся с помощью посредников (старейшины, наиболее уважаемые граждане, представители местной администрации), иногда без непосредственного контакта с лидерами незаконных вооруженных формирований, а только с посредниками; переговоры по освобождению лиц, взятых в заложники [6].

Б) *Переговоры с местным населением, нейтральным по отношению к вооруженному конфликту:*

- переговорный контакт с администрацией, религиозными лидерами, старейшинами по урегулированию самых различных вопросов;
- переговоры с гражданами по соблюдению режима чрезвычайного положения, налаживания взаимоотношений с населением, при проверке паспортного режима, при блокировании населенных пунктов и др.;
- переговорный контакт с группой граждан (толпой), часто враждебно настроенной – как один из наиболее сложных видов переговорного взаимодействия.

Представленные ситуации потенциального переговорного взаимодействия характеризуются непредсказуемостью, новизной, а иногда, и уникальностью.

Важной отличительной чертой переговоров является их направленность на согласование целей и интересов. Какие бы схемы и технологии ведения переговоров не применялись сторонами, они могут достичь конкретного результата лишь посредством согласования целей.

Другая особенность переговоров состоит в том, что стороны, хотя бы они этого или нет, вынуждены считаться с мнением друг друга. Более того, всей структурной организацией и динамическими тенденциями переговорного процесса они подталкиваются к достижению взаимного доверия.

Наконец, переговоры отличаются от других видов профессионального общения тем, что оппоненты вынуждены стремиться к обеспечению баланса власти и взаимного контроля сторон. В процессе переговоров договаривающиеся стороны способны использовать различные методы: от признания собственной неправоты до угроз и шантажа. Поэтому без взаимного контроля достижение реального результата невозможно, так как переговоры скатываются к конфликту (Анцупов А.Я., Шипилов А.И., 1999) [20, с. 222].

Особенностью переговоров является также и то, что они, как правило, ведутся группами людей. Переговоры могут также вестись специально назначенными переговорщиками, цели которых (выполнить заказ) существенно отличаются от целей заказчиков (решить проблему). Тем не менее, критерием

успешности переговоров выступает выполнение обеими сторонами заключенных договоренностей. Перечисленные особенности оказывают влияние на выбор соответствующих схем и методов в формате переговоров.

В качестве противостоящей стороны на переговорах, могут выступать, как обычные граждане, местное население, так и преступники, преступившие закон. По сути, это два разных вида переговорного взаимодействия с оппонентами, требующие от сотрудника определенных переговорных навыков. Первые ситуации будут характеризоваться в большей мере, как профессиональное общение, где общая культура, нормативность поведения полицейского, реализация им определенных этических норм станут определяющими в переговорном взаимодействии.

В то же время всегда существует потенциальная возможность выхода поведения простых граждан за рамки не только норм морали, но и права, что делает указанные переговоры потенциально трудными, а, иногда, и опасными.

Вторые ситуации попадают под целое направление в переговорной практике силовых структур, и, прежде всего, представителей органов МВД – переговоры с преступниками.

Вопросы и задания для проверки и самоконтроля знаний.

1. Назовите основные этапы становления переговорного процесса.
2. Раскройте цели и стратегии переговорного процесса.
3. Укажите основные виды и функции переговоров.
4. Этапы переговоров с лидерами незаконных вооруженных формирований.

ТЕМА 4. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА СОТРУДНИКОВ ОВД К ДЕЙСТВИЯМ В ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ СИТУАЦИЯХ

1. Психологическая подготовка сотрудников ОВД к действиям в экстремальных ситуациях.

2. Цели, задачи и принципы психологической подготовки к действиям в экстремальных условиях.

1. Психологическая подготовка сотрудников ОВД к действиям в экстремальных ситуациях.

Согласно Приказа МВД РК № 170 от 06.03. 2013 года «Об утверждении программы по психологической подготовке сотрудников органов внутренних дел Республики Казахстан к действиям в экстремальных ситуациях», экстремальными называют ситуации, которые ставят перед человеком большие трудности, обязывают его к полному, крайнему, предельному напряжению сил и возможностей, чтобы справиться с ним и решить предстоящую задачу.

Формирование психологической готовности должно обеспечиваться посредством целенаправленного и систематизированного комплекса мероприятий, осуществляется в пределах психолого-педагогического процесса в органах и подразделениях. Основными задачами психологической подготовки следует считать:

- 1) воспитание чувства долга, ответственности;
- 2) обеспечение личного состава системой знаний и представлений об особенностях и условиях деятельности, их требования к личности;
- 3) формирование у работников умений и навыков выполнения служебных обязанностей в напряженных и сложных условиях;
- 4) развитие эмоционально-волевой устойчивости, способности к эффективной саморегуляции при осложнении ситуации;
- 5) формирование умений реально оценивать уровень своей подготовленности к выполнению профессиональных задач, прогнозировать результаты деятельности, корректировать свои поступки [22].

Психологическая подготовка осуществляется в три этапа:

- 1) заблаговременного формирования готовности к действиям в экстремальных условиях;
- 2) непосредственного формирования готовности к действиям в экстремальных условиях;
- 3) поддержание готовности в процессе выполнения сложной задачи.

Заблаговременное формирование готовности к действиям в экстремальных ситуациях предусматривает формирование «психологической надежности», то есть таких качеств, как уверенность в себе и своей подготовленности, в своих коллегах, целеустремленность, самостоятельность при принятии решения, самообладание, умение управлять своими эмоциями и

др. В процессе такой подготовки усваиваются знания о возможных вариантах развития напряженных ситуаций, их сущность и адекватные варианты реагирования, приобретаются соответствующие умения и навыки. Нужно также знать о причинах возникновения и особенности течения разновидностей экстремальных ситуаций, в том числе таких массовидных явлений, как митинги, демонстрации, паническую и агрессивную толпу и тому подобное. Состояние готовности определяется правовой образованностью, правильным пониманием своих задач и обязанностей, знанием порядка несения службы и правил применения оружия и специальных средств [1, с. 201].

Необходимо научиться прогнозировать и учитывать вероятность неблагоприятного воздействия на психику таких факторов: наличие большого количества возбужденных людей, эмоциональное состояние которых невольно передается работникам: агрессивные или унижающие достоинство высказывания и действия отдельных граждан, определенной группы; провоцирующие на несанкционированное применение силы действия; внезапность, неожиданность осложнения ситуации; риск, обуславливающих опасность для здоровья и жизни; повышенная ответственность за последствия своих действий; внутренний конфликт между желанием избежать опасности и необходимости выполнять профессиональные обязанности; страх ошибки и наказаний за нее.

Этап непосредственного формирования готовности к выполнению сложных задач заключается в моделировании условий будущей деятельности и создании так называемого «предстартового состояния», обсуждении оптимальных действий и их последовательности.

Практика показывает, что чем точнее и полнее представление о следующем развитии ситуации, тем более адекватные методы и средства реагирования лицо выбирает в необходимый момент (например, перед задержанием вооруженного преступника изучается план местности, расположение помещений в доме или квартире, пути проникновения в помещение или его блокировки, согласуются действия участников группы).

О разнообразии психических состояний и реакций работников перед сложными, рискованными событиями свидетельствуют результаты проведенных нами исследований: у половины из них сохраняются нормальные психофизиологические и психологические показатели, около 30% - испытывают напряженность и неуверенность, у остальных наблюдаются признаки сильного волнения и тревоги, до проявлений неупорядоченной активности или чрезмерной скованности. В последнем случае актуальной становится предостережение относительно их возможности вообще выполнять поставленные задачи.

Как ранее уже отмечалось, психологическую напряженность лица значительно усиливает неопределенность и возможное развитие ситуации - значит, на этом этапе приобретает особую значимость своевременная и качественная (непротиворечивая) информация о ходе событий, которая в дальнейшем позволит принять правильное решение.

Наряду с отработкой конкретных индивидуальных и совместных

действий нужно уделять внимание тренировке навыков восприятия обстановки и изменений в ней, прогнозированию действий противника, распределению и концентрации внимания, оперативному запоминанию, формированию эмоциональной устойчивости, уверенности в себе, упорства в достижении цели.

Наиболее существенными показателями готовности на данном этапе является целенаправленная мобилизованность личности, актуализация опыта поведения в аналогичных обстоятельствах, концентрация на задаче и путях его реализации, установка на максимально рациональное направление своих сил на преодоление трудностей и достижение положительного результата.

Состояние готовности зависит от многих объективных и субъективных причин, в частности, мотивов поведения и отношение к требованиям следующего задания и своих возможностей. Положительное отношение побуждает интерес, познавательную активность, эмоционально-волевой подъем; при нейтральном (пассивном) или отрицательном отношении подготовительные действия требуют большого напряжения, поскольку возникает дополнительная необходимость в преодолении барьеров негативных эмоций. При отсутствии мотивов «на дело» работник начинает руководствоваться стремлениями и соображениями, игнорируя интересы коллектива, а в результате - и свои собственные. Имеет значение также наличие опыта, индивидуальные особенности личности и результативность психологической подготовки на предыдущем этапе [6].

Готовность к действиям в напряженных ситуациях на этапе непосредственной подготовки к выполнению сложной задачи достигается за счет целенаправленного и последовательного воздействия на работников по следующим направлениям: 1) проведение воспитательных мероприятий; 2) обсуждение содержания задания, ознакомление с обстоятельствами и особенностями будущих действий; 3) организация упражнений и тренировок; 4) активизация самонастроенности на успешные действия.

При проведении воспитательных мероприятий необходимо акцентировать внимание на зависимость общего успеха от сплоченности коллектива, точности и своевременности выполнения своих обязанностей каждым участником; акцент на чувстве ответственности, формировать установку на безусловное выполнение поставленной задачи, уверенность в успехе; популяризировать примеры профессионального мастерства, взаимовыручки, изобретательности.

Особой заботы требуют работники, у которых ранее были служебные неурядицы или эмоциональные срывы. Отрицательные эмоции могут сохраняться в течение длительного времени и влиять на деятельность в новой обстановке, поэтому им следует помочь проанализировать причины ошибок, порекомендовать, как наиболее оптимально вести себя в дальнейшем. Нельзя обойти вниманием и слишком уверенных в себе людей, которые недооценивают сложность следующего задания. Воспитательная работа с ними должна быть направлена на создание адекватной самооценки, актуализацию чувства ответственности.

При ознакомлении с обстоятельствами будущих действий проводится

разъяснение сущности задачи, словесное или наглядное ознакомление с его объективными факторами, помогает определить ближайшие и дальнейшие цели деятельности, реально оценить возможные трудности, обсудить оптимальные варианты поведения, спланировать свои действия и действия группы в целом.

Состояние непосредственной готовности формируется и закрепляется с помощью тренировок и специальных упражнений: решаются ситуационные задачи, моделируются ситуации, приближенные к реальным. Несмотря на некоторую условность, такая работа помогает создать мысленно модели последующей деятельности.

Конечно, в таких «проигрываниях» содержатся противоречия: кроме их безусловно полезного результата в виде нейтрализации фактора неожиданности как основного стрессора напряженной ситуации, прогнозирования поведения в будущей экстремальной ситуации может вызвать чувство тревожного ожидания, страха и др. Поэтому параллельно с тренировками необходимо самомобилизация и настроенность на выполнение задания, применение специальных приемов регуляции эмоциональных состояний [23].

Выделение этапа поддержания готовности в процессе выполнения сложной задачи обусловлено высоковероятными изменениями ситуации, возникновением новых проблем и препятствий, к которым нужно дополнительно приспособиться. К тому же, специфика деятельности сотрудников правоохранительных органов предусматривает иногда длительное ожидание опасности, которое порождает скуку, сонливость, угнетение или чрезмерное возбуждение, аффективные вспышки. При наступлении экстремальной ситуации такие негативные состояния приводят к нарушению протекания познавательных и эмоционально-волевых процессов и наступления нежелательных результатов.

Готовность в процессе выполнения сложной задачи может поддерживаться с помощью: 1) управленческого воздействия руководителя на подчиненных; 2) применение методов саморегуляции.

Следует помнить, что в экстремальных ситуациях между восприятием обстановки и действием - иногда даже не минуты, а секунды. Поэтому целесообразно проведение предварительной обработки и применение формул внутреннего контроля и самомобилизации: «Оружие к бою! Внимание! Собраться Я готов!» и др. Такие команды подбираются индивидуально, но с соблюдением общих требований они должны быть короткими, категоричными, сформулированными в настоящем и легкими для запоминания.

Экстремальные условия объективно содержат в себе различные факторы, оказывающие психологическое воздействие на сотрудников ОВД.

Выделяют следующие группы факторов:

- экстремально - психологические;
- экстремальные морально-психологические;
- экстремальные профессионально-психологические.

Таким образом, деятельность работников ОВД протекает в напряженных, конфликтных ситуациях, в опасных для жизни обстоятельствах. Подобные условия создают большие сложности в решении профессиональных задач,

сказываются на успешности действий, требуют от персонала психологической устойчивости, особой подготовленности, умения адекватно действовать при любых экстремальных условиях.

2. Цели, задачи и принципы психологической подготовки к действиям в экстремальных условиях.

Основная цель психологической подготовки — формирование профессионально-психологической подготовленности и повышение готовности сотрудников ОВД к действиям в экстремальных условиях. Она призвана обеспечить эффективную деятельность и законосообразное поведение сотрудника, а также успешное преодоление психологических трудностей при решении профессиональных задач, возложенных на сотрудников в чрезвычайных (кризисных) ситуациях [24, с. 17].

Задачами психологической подготовки выступают:

- формирование зрелой и адекватной мотивации, актуализация психологической экстремальной (боевой) готовности к несению службы в конкретной чрезвычайной ситуации;
- совершенствование профессионально-значимых экстремальных психологических качеств (способностей) личности сотрудника;
- повышение уровня экстремально-психологических знаний, умений, навыков; повышение морально-психологической устойчивости к экстремальным стрессовым воздействиям;
- укрепление уверенности в себе, самообладания, мужества, стойкости, смелости, разумной осмотрительности;
- формирование навыков оказания психологической само- и взаимопомощи, снятия эмоционального напряжения;
- развитие коммуникативной компетентности и навыков профессионального общения в критических ситуациях;
- изучение индивидуально-психологических особенностей сотрудников, углубление их самопонимания; экстремальное сплочивание и формирование благоприятного социально-психологического климата в подразделении.

Основные формы психологической подготовки — практические занятия, групповые дискуссии, ролевые игры и тренинги. Занятия должны быть тесно связаны с другими видами профессионального обучения сотрудников в системе боевой, физической, правовой, огневой подготовки, а последние — включать в себя психологические элементы (вводные, создающие психологическое напряжение, неопределенность; стимулирующие принятие самостоятельных решений и т. д.).

При организации психологической подготовки к действиям в экстремальных условиях руководствуются следующими принципами:

- 1) достаточности времени, выделяемого на сотрудников ОВД в общей структуре специальной экстремальной подготовки личного состава подразделения;

2) научной обоснованности, психолого-педагогического профессионализма (психологические факты, теории, методики; необходимость добиваться максимального психолого-педагогического эффекта от каждого занятия);

3) реалистичности (связь с конкретной экстремальной ситуацией, с другими видами подготовки, приближенность условий обучения к реальным, наглядность, проблемность, моделирование);

4) активности (преимущественно активные формы подготовки, ориентированные на решение психологических проблем оперативно-служебной деятельности, формирование навыков саморегуляции и психологического воздействия, оптимизацию межличностного взаимодействия в группе);

5) гибкости (адаптированность к широкому спектру экстремальных условий и факторов, к конкретным экстремальным ситуациям и видам деятельности, к категориям сотрудников, к их индивидуально-личностным особенностям);

б) обратной связи - информации о результативности психологической подготовке - обеспечивается на этапе постэкстремальной психологической помощи и психологической реабилитации. Задачи, содержание, организация и методы психологической подготовки личного состава конкретного сотрудника или его подразделения, направляемого для несения службы в экстремальных условиях, могут уточняться исходя из его предназначения, общей психологической подготовленности, опыта действий в сложных, критических ситуациях, образовательного уровня, стажа службы и должностной категории обучаемых [25, с. 125].

Главное внимание при подготовке занятий целесообразно уделять подбору практических заданий обучаемым. Хорошо подбирать задания на материалах деятельности своего подразделения, его опыта, практики, конкретных событий, групп и людей, планируемых предстоящих действий. Можно использовать результаты дебрифингов, реальные видеоматериалы, данные оперативных сводок. Задания должны побуждать сотрудников психологически анализировать, прогнозировать, обосновывать события, условия и действия, а также выполнять их (в игровом варианте — в учебном классе, на полигоне или на местности) в психологически напряженных учебных условиях, максимально приближенных к реальным.

Содержание отдельных заданий и тренинговых ситуаций может демонстрироваться с помощью слайдшоу или видео, фотографий, схем, рисунков или непосредственно отрабатываться на местности.

Морально-психологическая подготовленность к действиям в экстремальных условиях - это специфическая воспитанность сотрудника, военнослужащего внутренних войск, обеспечивающая высокопрофессиональное и высокоморальное поведение в критических ситуациях. Она включает:

- верность профессиональному долгу при любых испытаниях в экстремальных условиях;

- верность товарищескому долгу при действии в составе групп;

- умение управлять собой в профессионально, морально и психологически трудных условиях, мобилизовывать все свои силы и возможности, не теряться, не пасовать перед трудностями, не совершать импульсивных поступков, вредящих делу и себе.

Экстремальная развитость характеризуется высоким уровнем развития качеств, обеспечивающих успешность действий в экстремальных условиях :

- волевых качеств, таких как целеустремленность, смелость, мужество, стойкость, решительность, ответственность, бдительность;

- профессионально-психологической устойчивости;

- способности вести борьбу нервов с вооруженным противником;

- особо развитых познавательных качеств: боевой наблюдательности, осмотрительности, быстроты мышления, прогностичности, сообразительности, боевой интуиции;

- особо развитых физических качеств: физической выносливости, силы, ловкости, быстроты двигательных реакций [26, с. 19].

Экстремальная подготовленность отдельных категорий сотрудников и военнослужащих войск может отличаться от описанной общей в каких-то деталях.

По полноте представленности, уровню необходимой отработки и особенностям содержания выделяются три комплексных вида экстремальной подготовленности:

1. Экстремальная подготовленность к обострениям повседневной правоохранительной деятельности. Она выражает подготовленность сотрудника к поведению и действиям при возможном внезапном возникновении отдельных, кратковременных «экстремальных всплесков» на обычно ровном фоне деятельности. Таковы, например, внезапное обострение общения, дерзкое поведение гражданина при выполнении сотрудником следственных, действий или проверке документов, срыв намеченного плана действий, появление какой-то серьезно мешающей работе помехи, вид обезображенного детского трупа и др., но именно такие «экстремальные всплески», которые возможны в данной деятельности. Такая подготовленность нужна, например, следователю прокурору, адвокату, судье, юрисконсульту, эксперту криминалисту, сотруднику налоговой полиции и др. Это наиболее простой комплексный вид экстремальной подготовленности необходимой профессионалу. Если такой у сотрудника нет, то у него:

- вместо стремления к успеху главным становится избегание неудачи, появляется перестраховка в работе, формализм, тяготение к показной активности, утрачивается желание проявлять всякую самостоятельность и стремление получать от старшего «точные указания», переложить ответственность на кого-то другого;

- снижается активность, настойчивость в достижении нужного результата, повышается склонность к поиску причин некачественной работы и оправданий («кто хочет — тот ищет способы, кто не хочет — ищет причины»);

- ухудшается сообразительность, находчивость, наблюдательность, работа памяти;

- снижается организованность в работе, самоконтроль, появляется суетливость, временами растерянность, отчаяние;
- растет тревожность, подозрительность, возбужденность, раздражительность, плохое настроение, срывы в общении;
- учащаются просчеты и ошибки в работе, упускаются возможности, часто возникают тупиковые ситуации и «опускаются руки»;
- ускоряется наступление чувства усталости и переутомления, желание отдохнуть, расслабиться любым способом [26, с. 20].

2. Подготовленность к решению экстремальных задач - таких как личный сыск, наружное наблюдение, устранение источника опасности, пресечение или отражение нападения, пресечение опасного преступления, задержание вооруженного преступника, пресечение массовых беспорядков, отражение нападения на охраняемый объект, освобождение заложников и т.п. Такие задачи приходится решать чаще всего сотрудникам органов внутренних дел, сотрудникам СОБРа, групп захвата, охраны, патрульно-постовой службы, оперативным работникам, сотрудникам подразделений по незаконному обороту наркотиков, по борьбе с экономическими преступлениями, с организованной преступностью и др. Но они встречаются в работе и других специалистов: участковых инспекторов, сотрудников дежурных частей, караульных, сотрудников исправительных учреждений, инспекторов ДПС и всех, кто привлекается к проведению специальных операций. Если такой подготовленности нет у сотрудника, то:

- возникает перенапряжение, становящееся причиной серьезных снижений возможности психики;
- беспокойство, сильная тревога, страх, растерянность, нерешительность, замедленность реакций;
- ухудшение сообразительности, наблюдательности, оценки обстановки, проявления провалов памяти и иллюзий восприятия («у страха глаза велики», «пуганая ворона куста боится»);
- снижение активности, настойчивости, упорства, находчивости и изобретательности в достижении цели, постоянное чувство слабости, усталости, бессилия, неумения мобилизоваться;
- обострение чувства самосохранения, переход интенсивности психического напряжения за пределы полезности;
- беспокойство, растерянность, нерешительность, замедленность реакций;
- боязнь неудачи, страх перед ответственностью, подчинение своего поведения мотиву избегания неудачи любой ценой (вместо стремления к максимально возможному успеху).

3. Подготовленность к деятельности в экстремальных условиях. Этот высший вид экстремальной подготовленности характерен способностью достаточно длительно находиться в экстремальных условиях, практически непрерывно преодолевать их трудности и решать в них любые профессиональные задачи, представляющие в совокупности определенный набор экстремальных. Такой подготовки требует деятельность личного состава внутренних войск, а также групп и подразделений других правоохранительных

органов, направляемых в зоны с экстремальными условиями, чрезвычайными обстоятельствами, а также все специальные отряды министерства внутренних дел и федеральной службы безопасности, а иногда и специально создаваемые другими правоохранительными органами группы. Если такой подготовленности нет, то у сотрудника:

- резко усиливается проявление описанных в п. 2 отрицательных проявлений и их комплексность;
- сильный страх проявляется в заметной трусости;
- инстинкт самосохранения захватывает порой все сознанием становится единственной побудительной силой поведения;
- ошибки делаются грубыми, ведущими к тяжелым последствиям, применение оружия становится неэффективным из-за полной потери меткости;
- утрачивается контроль над собой;
- возникают временами отказы от выполнения некоторых заданий, расцениваемых как смертельно опасные, неподчинение,
- обнаруживается повышенная склонность к употреблению спиртных напитков.

Ситуация для неподготовленных делается гиперэкстремальной.

Процессы развития нашего общества, преодоления имевшихся в его жизни недостатков, стремление создать цивилизованное, гуманное, правовое общество, остро ставят проблему совершенствования деятельности государственных, муниципальных и, в частности, правоохранительных органов, их персонала. Необходим отказ от только силового решения проблем в экстремальных, трудных ситуациях отдача предпочтения, социальным, экономическим, психологическим, педагогическим этическим методам работы с гражданами, где и когда это возможно. Тот, кто не владеет этими методами, тот не готов, не может считаться современным профессионалом и демонстрирует отсталость от удовлетворения потребностей развития нашего общества и жизни его граждан.

Виды экстремальной подготовки. Изложенное служит основанием для понимания системы необходимых видов экстремальной подготовки сотрудников правоохранительных органов. В нее входят:

а) основные виды:

- экстремальная подготовка к действиям при обострениях повседневной правоохранительной деятельности;
- экстремальная (служебно-боевая) подготовка к решению экстремальных задач;
- экстремальная (служебно-боевая, боевая) подготовка к действию при чрезвычайных обстоятельствах.

б) частные виды:

- подготовка к конфликтному общению;
- физическая подготовка к действиям в экстремальных условиях;
- огневая подготовка;
- тактическая подготовка к решению разных служебно-боевых задач;
- профессионально-психологическая подготовка к действиям в

экстремальных условиях;

- подготовка к самоуправлению в экстремальных условиях;

- морально-психологическая подготовка к действиям в экстремальных условиях;

- подготовка руководителей, начальников, командиров к решению задач в экстремальных условиях;

- подготовка к обеспечению личной безопасности;

- тренировочная подготовка (тренаж) [27].

Экстремальная подготовка проводится в разное время и по признаку различают:

- предварительную подготовку;

- проводимую постоянно, в системе профессионального образования и служебной подготовки;

- непосредственную подготовку;

- проводимую непосредственно перед началом решения ответственной и сложной задачи заключающуюся в дополнительной доработке, доведении до совершенства необходимых для предстоящих действий навыков умений, морально-психологического ориентирования и мобилизации только тех, кто будет участвовать в предстоящих действиях;

- подготовку в ходе служебно-боевой деятельности.

Ее необходимость и цель — быстрое устранение обнаруженных в ходе решения служебно-боевых задач слабостей в подготовке личного состава, а также отработка новых, более успешных способов действий, выявленных в опыте их решения.

Опыт показал, что слабая экстремальная подготовленность всегда выступала и выступает причиной хронического недостатка профессионального мастерства и деятельности многих сотрудников правоохранительных органов. Когда сотрудник психологически беспомощен в правомерном воздействии на людей и регулировании человеческих поступков, отношений, проблем, а на него давит груз ответственности за решение стоящей служебной задачи и сроки, он попадает в ситуацию, подталкивающую его к использованию преимущественно силовых методов, в том числе незаконных - домогательств, насилия, угроз и др. Отсутствие должной профессионально-психологической подготовленности - одна из важных причин человеческой глухоты и бесчувственности, неиссякаемый источник черствости, формализма, гипертрофированной властности, нарушений законности и серьезных профессиональных просчетов. Зачастую отсутствие или слабости ее выступают основной причиной беспечности, неосмотрительности, медлительности, ошибок, приводящих к гибели сотрудников и воинов.

Вопросы и задания для проверки и самоконтроля знаний.

1. Назовите основные этапы становления переговорного процесса.

2. Раскройте цели и задачи переговорного процесса.

3. Укажите принципы психологической подготовки сотрудников к действиям в экстремальных ситуациях.

ТЕМА 5. ТЕХНОЛОГИИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

1. Планирование переговорного процесса.
2. Организационный аспект переговорного процесса, формирование состава участников переговоров.
3. Информационные материалы и реквизиты для переговоров.

1. Планирование переговорного процесса.

Нередко единственным средством предотвращения тяжких последствий при захватах заложников являются переговоры – диалоговое общение с террористами в целях достижения приемлемых соглашений, направленных на снижение общественной опасности и возможного вреда, получение необходимой информации. Проблема ведения переговоров с террористами возникла сравнительно недавно. Ранее, сталкиваясь со случаями захвата заложников, практики придерживались трех основных принципов:

- подавить террористов превосходством в живой силе и огневой мощи;
- вынудить их покинуть укрытие с помощью слезоточивых газов;
- выманить их на открытое место под пули снайперов.

В начале 70-х годов XX века за рубежом поняли, что переговоры с преступниками, особенно, с теми, кто захватил заложников, могут предупредить совершение тяжких преступлений, избежать применения боевых средств и силовых методов. Причем в некоторых случаях переговоры являются необходимыми, так как террористы выдвигают определенные требования, подчас чрезмерные, к представителям власти, взамен на освобождение заложников. В органах безопасности Казахстане к такому выводу пришли лишь почти десять лет спустя и создали специальные подразделения.

В настоящее время представители спецслужб и спецподразделения стремятся урегулировать конфликты путем переговоров, главным образом для того, чтобы спасти жизнь заложников. Пока ведутся переговоры, есть надежда на их освобождение [28, с. 55].

Переговоры с террористами считаются за рубежом вынужденной, но допустимой мерой, направленной на освобождение заложников, и не рассматриваются как отступление от принципиального курса на жесткое противодействие терроризму. Так, в США официальной позицией считается принцип «никаких уступок террористам». Вместе с тем правительство США заявляет, что, исходя из тактических соображений, «будет разговаривать с любыми лицами и использовать любые доступные средства для освобождения американских граждан, взятых в заложники». Жесткой позицией до настоящего времени придерживались Израиль, Иордания, Сирия, Аргентина, Колумбия, Уругвай, считающие, что ни в какие переговоры с террористами вступать не следует, и предпочитающие незамедлительное проведение полицейских или войсковых операций. Достаточно гибкую позицию в вопросе ведения

переговоров с террористами занимают Великобритания, Франция, Италия и Голландия. В этих странах, как и в большинстве других западных стран, переговоры рассматриваются в качестве оптимальной формы разрешения кризисной ситуации, особенно в случаях, когда в инцидент вовлечено несколько государств [29, с. 29].

Об эффективности переговоров с террористами свидетельствуют данные мировой статистики: 80% всех заложников удалось освободить в результате переговоров. Наибольшее число жертв приходится на первые два часа после захвата заложников. Потери в первые часы переговоров, как правило, связаны с непрофессиональными действиями силовых структур, а также со стрессовым состоянием террористов.

Переговоры с террористами относятся к «новым подходам, новым мерам», позволяющим во многих ситуациях обеспечить устранение опасности, предупредить совершение тяжких преступлений, избежать применения силы. В этом их социальная, правовая и моральная ценность, их смысл и предназначение. Когда без них обойтись нельзя – их надо применять, смело идти на диалог с террористами.

Вполне приемлемым является определение переговоров как метода приспособления конфликтных интересов путем нахождения компромиссов, которые для обеих сторон не являются полностью неприемлемыми.

Переговоры с террористами – основанные на законе и нормах нравственности один из ненасильственных способов (средств) борьбы с терроризмом, представляющий собой в ряде ситуаций диалог с террористами (группами, организациями) в целях склонения их к отказу от дальнейшей террористической деятельности, активному содействию, раскрытию и расследованию террористического акта, розыску террористов, устранению причиненного вреда [1, с. 107].

Результат переговорного процесса во многом зависит от выбранной стратегии. Для выбора адекватных действий в переговорном процессе, на основе анализа конфликта следует учитывать три существенных момента.

Во-первых, в стратегии заложены самые общие установки и ориентиры на результат переговоров. Формально-логическое содержание таких ориентиров сводится к следующим вариантам: односторонний выигрыш (проигрыш); взаимный проигрыш; взаимный выигрыш. Эти варианты отражены в конкретных стратегиях переговорного процесса в работах зарубежных и отечественных исследователей данной проблемы.

Во-вторых, установки и ориентиры на результат в той или иной стратегии формируются у субъектов конфликтного взаимодействия на основе анализа соотношения интересов, а также возможностей, сил и средств по удовлетворению этих интересов. При этом важно учитывать факторы, влияющие на такой анализ. Среди них особую роль играют: а) содержание предмета, образ конфликтной ситуации, а также мотивов субъектов конфликта; б) способы организации переговоров; в) информация, которой располагают субъекты конфликта о себе и своем противнике; г) личностные качества конфликтующего (террориста), его мышление, опыт, характер, темперамент и т.д.

В-третьих, выбор той или иной стратегии в переговорном процессе отличает ту или иную сторону поведения в конфликте. Выделяют следующие модели поведения в переговорах.

Сотрудничество – реализуется путем непрерывного диалога с противоборствующей стороной, целенаправленного использования всех возможных приемов и средств организационно-тактического, психологического и разумно-интуитивного воздействия на террористов для установления доверительных отношений и достижения, в конечном счете, взаимоприемлемого соглашения.

Уклонение – используется в тех случаях, когда террористы выдвигают резко противоречащие закону требования и настаивают на безусловном их выполнении в установленные сроки. Переговорщик путем уступок террористам, постепенным удовлетворением их потребностей и требований, не противоречащих закону, максимально затягивает время, с тем чтобы, с одной стороны, попытаться вернуться к первому этапу взаимодействия, а с другой – дать возможность подготовиться к операции группе захвата.

Вынужденный компромисс – применяется в исключительных случаях и только тогда, когда жизни заложников угрожает неотвратимая опасность, устранить которую с использованием вышеназванных приемов невозможно. Тогда ведутся переговоры для прикрытия с применением запугиваний, угроз, обмана и других, парадоксальных для террористов средств. Цель данного этапа можно считать достигнутой, если террористами выполнена договоренность об освобождении всех или части заложников в обмен на удовлетворение их противозаконных требований, обеспечена безопасность других граждан, подготовлена операция силовых мероприятий [30].

В любом случае переговорщики должны стремиться к построению взаимоотношений. Если все же переговоры зашли в тупик, для пользы дела необходимо продолжать их имитировать, давая возможность лучше оценить обстановку и подготовиться группе захвата.

Переговоры с террористами носят вынужденный характер и несут целевую нагрузку, заключающуюся в пресечении террористического акта с минимальными потерями. Из этой цели вытекают задачи:

- 1) спасение жизни и здоровья заложников с полной капитуляцией террористов;
- 2) освобождение значительного числа заложников;
- 3) снижение требований террористов до приемлемого уровня;
- 4) добывание информации, необходимой для подготовки и проведения штурма;
- 5) сохранение ценностей;
- 6) задержание террористов и др.

Основным содержанием переговоров с террористами должно быть сохранение жизни и здоровья заложников. Уменьшение числа заложников, в первую очередь детей, женщин, является главной задачей. Каждый освобожденный заложник – успех, достигнутый переговорщиками. Решение этих задач поручается группе ведения переговоров, укомплектованной, как

правило, из четырех человек, включая психолога-консультанта [7, с. 15].

В качестве предмета переговоров чаще всего выступают: условия освобождения заложников, продукты питания для заложников и преступников, условия предоставления свободы захватчикам, вопрос о выкупе, взаимодействии сторон. Специфика таких террористических актов заключается в незаинтересованности исполнителей в мирном завершении переговоров. При этом уничтожение заложников обеспечивает реализацию их целей. Максимальный эффект дает истязание большого количества заложников на глазах родственников в течение двух-трех суток. Этот период для террористов является оптимальным, исходя из физических возможностей заложников и своих возможностей противодействия штурму.

2. Организационный аспект переговорного процесса, формирование состава участников.

При проведении операции, связанной с освобождением заложников/забаррикадированных ведущих переговоры может оказать непосредственную помощь оперативной команде, по крайней мере, в трех направлениях:

1. СБОР ПОЛЕЗНОЙ ИНФОРМАЦИИ.

- Путем прямого диалога с преступником.
- После освобождения заложников.
- Добиться договоренности с противником приблизиться (и наблюдать с более близкого расстояния).
- Вести фотографирование из удобного места.

2. ОБЩИЕ ПРИЕМЫ И МЕТОДЫ.

- Переговоры дают дополнительное время для сбора нужной информации.
- Переговоры дают время для отработки плана штурма.
- Длительные переговоры невольно создают иллюзию стабильности ситуации на месте преступления, что дает преимущество оперативной команде.
- Переговоры могут способствовать развитию стокгольмского синдрома.
- Переговоры могут способствовать возникновению психологического взаимопонимания между ведущими переговоры и противной стороной.

- Переговоры могут помочь выявить предводителя.

3. СПЕЦИАЛЬНЫЕ МЕТОДЫ И ПРИЕМЫ.

- Установить местонахождение преступника.
- Вовлечь преступника в длительные обсуждения и тем самым отвлечь от приготовлений к штурму или снайперской атаке.
- Прибытием на место инцидента какого-либо автомобиля или другим способом отвлечь внимание противника от размещения снайперов или от подготовки к штурму.

Переговорную группу должны информировать о начале штурма.

Проблемы, носящие скрытый характер:

- Ведущий переговоры может, сам того не желая, открыть преступнику планы предполагаемой атаки.

- Эмоциональное отношение к происходящему у ведущего переговоры может повлиять на его объективность информации для средств массовой информации.

Переговорная команда в ситуации кризиса:

1. Старший ведущий.

a. Разговаривает с преступником.

b. Занимается одновременно сбором информации.

2. Помощник/запасной.

a. Наблюдает за переговорами.

b. Ведет журнал.

c. Подсказывает старшему новые темы для обсуждения.

d. Всячески поддерживает моральное состояние старшего.

e. Готов подменить основного специалиста в случае необходимости.

3. Командир группы.

a. Наблюдает за переговорами.

b. Связующее звено между командующим на месте события и руководителем команды штурма.

4. Группа обеспечения оперативной информации.

a. Ведет обеспечение информации.

b. Вспомогательные операции.

5. Оперативная связь.

Обеспечивает непрерывность потока информации между командой по разработке тактики и переговорной группой в ситуации, когда время решает все.

6. Специалисты-психологи (при необходимости).

a. Оценивает психологическое состояние преступника.

b. Рекомендует методы убеждения и подход к преступнику.

c. Не ведет переговоров.

d. Обеспечивает поддержку переговорной команде.

e. Чтобы стать членом переговорной команды, психолог должен пройти специальную подготовку.

ПОМНИТЕ: НЕЗАВИСИМО ОТ МАСШТАБОВ ВАШЕГО ВЕДОМСТВА НИКОГДА НЕ ВЕДИТЕ ПЕРЕГОВОРОВ В ОДИНОЧКУ.

ПЕРЕГОВОРЫ В УСЛОВИЯХ, КОГДА РАЗРЕШЕНИЕ СИТУАЦИИ КАЖЕТСЯ НЕВОЗМОЖНЫМ:

1. Дает оперативной команде время на подготовку.

2. Дает возможность собрать нужную информацию.

3. Оттягивает выполнение угроз преступника.

4. Позволяет подумать о запасных вариантах.

5. Дает время на прибытие экспертов.

6. Психологически подготавливает преступника.

7. Отвлекает внимание преступника от опасных действий.

8. Может оказаться не такой уж безнадежной ситуацией.

ТРЕБУЕМЫЕ КАЧЕСТВА ПРИ ВЫБОРЕ ЛИЦ ДЛЯ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

1. Жизненный опыт и знание «законов улиц».
2. Умение слушать.
3. Умение задавать вопросы.
4. Умение хорошо говорить.
5. Умение слаженно работать в группе. (Хороший игрок в команде).
6. Эмоциональная уравновешенность и здоровье.
7. Способность проявить гибкость.
8. Зрелость.
9. Способность не терять самообладание в ситуации стресса.
10. Знакомство с штурмовой тактикой группы SWAT.
11. В период инцидента не несет дополнительной нагрузки командира операции.

ВОЗДЕЙСТВИЕ ПРОЦЕССА ПЕРЕГОВОРОВ НА ЛИЦ, ИХ ВЕДУЩИХ.

Временные нарушения в момент инцидента:

1. Невольные симпатии к преступнику или жалость к пострадавшим.
2. Потеря объективности.
3. Страх неудачи.
4. Страх перед критикой.
5. Физические и психологические проявления тревоги.
6. Чувство изоляции.
7. Переутомление.
8. Превышение своих полномочий.
9. Преувеличение собственной ответственности за победу или поражение.

Нарушения на перспективу:

1. Страх неудачи.
2. Самолюбие и гордость.
3. Концентрация только на переговорах.
4. Принятие на себя командующей роли.
5. Чувство вины [7, с. 19].

3. Информационные материалы и реквизиты для переговоров.

Переговорщики могут использовать следующие способы:

- переговоры для прикрытия: используются для того, чтобы задержать силовые действия вооруженных террористов. Во время таких переговоров проводятся поисковые, разведывательные, оперативные мероприятия;

- 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 захватившего заложников.

Переговоры ведутся в весьма разнообразных условиях (внезапность

нападения, угроза взрыва и применения оружия, состояние опьянения или воздействия наркотиков среди нападавших и др.). Их длительность может определяться часами, сутками и даже месяцами. Переговоры местного масштаба, как правило, скоротечны. Большинство из них длится несколько часов, редко – до одних-двух суток. Часто они начинаются без предварительной подготовки. В процессе переговоров в значительной степени меняется психическое состояние участников и их отношения [1, с. 216].

Преступники обычно сами выбирают тех, с кем хотят вести переговоры. Переговоры нельзя вести лицам, которые по каким-либо причинам не вызывают доверия у захватчиков или имеют прямое отношение к событиям, послужившим поводом к захвату заложников. Подготовка этих переговоров проходит в крайне ограниченное время. Ключевую роль в таких переговорах играет переговорная группа, служащая связующей нитью между органами исполнительной власти и террористами. Почти всегда одновременно с переговорами представители специальных служб заняты подготовкой силовой операции по уничтожению террористов и освобождению заложников. Эти два процесса могут протекать довольно долго, причем ведущий переговоры должен все время быть в курсе событий, разворачивающихся параллельно переговорам. На участников специальной операции по освобождению заложников в той или иной степени воздействуют также стрессогенные факторы:

- непосредственная и высоко вероятная угроза жизни или здоровью;
- ответственность за жизнь и здоровье заложников, находящихся в руках террористов, постоянный риск причинения им вреда своим бездействием или неадекватными действиями;
- как правило, широкой общественный резонанс чрезвычайных происшествий такого рода, особенно пристальное внимание к действиям органов безопасности, общественно-политическая значимость их ошибок;
- напряженность обстановки, обусловленная недостатком или противоречивостью сведений о террористах, их психологических особенностях;
- динамизм и трудно предсказуемый характер изменений обстановки в связи с особенностями поведения, «прихотями» террористов;
- необходимость длительного сдерживания закономерных, крайне отрицательных эмоций в процессе непосредственного контакта с террористами;
- постоянная перегрузка психофизиологических функций, обусловленная необходимостью анализа и прогноза развития ситуации, принятия ответственных решений, организации и выполнения четких и согласованных действий в жестком лимите времени;
- морально-нравственные переживания, связанные с необходимостью применения оружия или других средств поражения против террориста как человека.

Разбирая особенности подобных «ситуаций заложника», нужно отметить, что чаще всего они все-таки заканчиваются задержанием террористов, однако весь вопрос в том, с какими «издержками производства» будет подведена окончательная черта. Трудности в работе переговорщиков возникают из-за специфичности общения с преступниками. 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. Еще одной особенностью террористов подобного рода является то, что в связи с условиями, предшествующими захвату заложников, они, как правило, менее всего обеспечены необходимым, на их взгляд, инструментарием для успешного достижения своих замыслов. Это приводит к тому, что типичными требованиями таких преступников являются оружие, транспорт и (особенно когда ситуация затягивается, а преступники психологически к этому не были готовы) наркотики и спиртное.

В ходе переговоров сотрудникам необходимо быть готовыми к любым неожиданным действиям террористов, так как требования и ожидания преступников могут изменяться под воздействием времени и обстоятельств.

Необходимо учитывать, что террористы могут занимать различные позиции по отношению к самой возможности ведения переговоров:

- а) согласны на ведение переговоров без предварительных условий;
- б) отказываются от переговоров;
- в) согласны на ведение переговоров только в том случае, если будут присутствовать лица, от которых зависит исполнение их требований;
- г) согласны на ведение переговоров в ограниченное время;
- д) угроза особых последствий, если не все требования выполнены в определенный срок.

За рубежом на основе многолетней практики борьбы с терроризмом выработался ряд основополагающих принципов организационно-тактического плана, которым должна следовать противостоящая террористам сторона, чтобы добиться реального успеха в деле освобождения заложников. Это использование в критических ситуациях, связанных с захватом заложников, специально подготовленных групп и отдельных квалифицированных специалистов, выбор соответствующего конкретным обстоятельствам переговорщика (переговорщиков); определение наиболее рационального в данных условиях способа общения с террористами, организация информационно-аналитической работы по оценке ситуации и ее различных аспектов в целях использования поступающей информации и результатов ее анализа для направления хода событий и в благоприятное для освобождающей стороны русло; проведение четкой и согласованной работы с прессой во избежание нежелательного и неблагоприятного для освобождающей стороны освещения события; постоянное взаимодействие переговорщиков с подразделениями, нацеленными на силовое подавление террористов, с тем чтобы выбрать наиболее подходящий момент для их нейтрализации (ликвидации); постоянная фиксация всех аспектов обстановки для последующего объективного и детального анализа и выработки соответствующих выводов и рекомендаций на будущее [1, с. 277].

Следует отметить организационный принцип, утвердившийся в зарубежной практике, который у нас нередко нарушается: «Переговорщики не командуют, командиры не ведут переговоров». При ведении переговоров нужно придерживаться следующих правил:

- не предлагать обмен сотрудников органов безопасности, правоохранительных органов и администрации госструктур на заложников;
- исключить передачу террористам наркотиков или оружия;
- не вести переговоры с террористами, находясь на слишком близком расстоянии от них (угроза попадания в заложники самого переговорщика);
- не поручать переговоры постороннему лицу;
- контролировать ситуацию, эмоциональный фон переговоров и стараться не допускать их развития в нежелательном для органов безопасности направлении;
- на этапе переговоров избегать демонстрации силы.

Установлено, что для переговоров лучше всего выделять группу из 2-4 человек. Сотрудник, ведущий переговоры, должен иметь двустороннюю связь с преступником. Переговоры при этом должны записываться на магнитофон, подключенный к линии связи. Желательно, чтобы лица, ведущие переговоры, находились в отдельном помещении. Обязательным условием является то, что они не должны быть посвящены в планы дальнейших действий в рамках специальных операций, чтобы случайно не выдать их преступнику. Крайне желательно, чтобы переговорщики имели связь со своим руководителем по отдельной телефонной линии. Прослушивать линию, по которой ведутся переговоры, должен только командир подразделения. Ее следует снабдить приборами, позволяющими осуществлять прослушивание при опущенных телефонных трубках. Кроме того, переговорщика необходимо оснастить радиомаячком, «мечеными» деньгами (если требуется), сам переговорщик должен иметь при себе аудиозаписывающую аппаратуру. Место встречи должно быть в поле обзора видеокамер, нужно по возможности изменить внешность переговорщика, предусмотреть пути его отхода и варианты прикрытия. Особое внимание следует уделить психическому состоянию будущего переговорщика, особенно если предстоят переговоры «лицо к лицу».

Специалисты ФБР США пришли к заключению, что для успешных переговоров обязательны следующие условия:

Желание террористов остаться в живых. У представителей определенных террористических групп (в частности, приверженцев шиитского направления в исламе) стремление умереть за свои убеждения может преобладать над желанием выжить, что делает переговоры с ними проблематичными в принципе.

Реальная угроза жизни террористов. Вероятность штурма и уничтожения террористов группой захвата делает позицию переговорщика более сильной. По крайней мере, в инциденте с участием боевиков ИРА одного упоминания о прибытии группы бойцов SAS оказалось достаточно, чтобы забаррикадировавшиеся радикалы сдались властям. И другой пример – власти Нидерландов славятся своим миролюбием, поэтому террористы, захватившие

пассажирский поезд, просто не верили в возможность штурма. Переговоры ни к чему не привели, в итоге не оставалось ничего иного, как предпринять атаку силами Королевской морской пехоты.

Налаженная коммуникация между преступниками и переговорщиками.

Наличие в группе террористов кого-то, кто способен принимать решения.

Наличие требований террористов.

Блокада места происшествия, лишаящая террористов свободы перемещения.

Время, необходимое для налаживания контакта между переговорщиком и злоумышленниками, а также между злоумышленниками и заложниками.

Наличие переговорщика, способного показать, что сил у представителей закона достаточно, а также продемонстрировать, что он готов работать на мирное разрешение конфликта.

Облегчает ведение переговоров то обстоятельство, что они могут удовлетворить потребности большинства террористов. Уголовные террористы видят шанс остаться в живых и, возможно, выторговать для себя какие-то послабления. Психически больной человек сможет привлечь внимание к своим проблемам. Наконец, террористы видят в переговорном процессе возможность заявить о себе через СМИ. Те же террористы, которые в результате переговоров смогут выжить, вероятно, желают нанести очередной удар [31, с. 15].

Среди различных способов организации переговоров особое место занимает способ «лицом к лицу». Этот способ одновременно является и самым эффективным в отношении психологического взаимодействия на террориста, и самым сложным, опасным с точки зрения личной безопасности переговорщика, речевой нагрузки, выдерживания смыслового контекста ведомого диалога, так как любая оговорка, попадание в логическую ловушку, простая несдержанность могут свести на нет все усилия. Контакт «лицом к лицу» требует предварительной проработки ситуации. Так, если переговорщик должен идти на открытый контакт в ходе развивающихся событий, то предварительные условия ведения переговоров уже должны быть оговорены (в основном в отношении безопасности переговорщика и сохранности заложников, по крайней мере, во время самих переговоров). Если до переговоров есть время, то нужно использовать его для максимального сбора информации о террористах, заложниках, самой ситуации и учесть все это при организации процесса переговоров.

Безусловно, положительным при переговорах «лицом к лицу» является то, что у террориста часто открыто лицо, но даже если лицо спрятано под маской, то жесты, руки, мимика, выражение глаз, как правило, успешно дешифруется переговорщиком, чему способствует прямой зрительный контакт. Кроме этого, практически неискаженная эмоциональная окраска речи может служить переговорщику ориентиром при применении тех или иных приемов психологического давления на преступника. Можно попытаться использовать логические ловушки, неожиданные повороты в диалоге, просить согласия на решение некоторых вопросов и т.п.

Однако все это может быть направлено и против переговорщика,

особенно если последний неопытен, психологически менее устойчив (слабее духом), чем террорист, не сумел расположить его к себе, оказался неавторитетным. Ведь дешифрация личности происходит не только в отношении преступника, но и в отношении самого переговорщика. Поэтому перед открытым контактом необходимо позаботиться об изменении, камуфлировании внешних данных переговорщика, если переговорщик и террорист лично не знакомы [1, с. 212].

Следует также отметить, что при переговорах «лицом к лицу» использование лично значимых для террориста граждан (безусловно, под строгим контролем органов безопасности) наиболее желательно. Ими могут быть: родственники, учителя, соседи, сотрудники органов внутренних дел, соприкасавшиеся когда-либо с преступником (чаще всего это следователи, сотрудники уголовного розыска), просто друзья и др.

При организации переговорного процесса в условиях личного контакта с террористами оптимальным считается ведение диалога один на один, однако если ситуация не позволяет этого, то желательно, по крайней мере, добиваться того, чтобы в переговорах участвовало равное количество человек как с одной, так и с другой стороны. При этом нужно стремиться к тому, чтобы собственно разговоры велись только между одним переговорщиком и одним террористом.

Между людьми, непосредственно ведущими диалог, образуется так называемая зона эмоциональной вовлеченности, границы которой определяются вполне реальными вещами, такими как громкость и тембр голоса, четкое изложение своих мыслей, мимика лица, выразительность жестов и т.п. Вероятность эмоционального заражения другого человека, попавшего в зону эмоциональной вовлеченности говорящего в экстремальной ситуации, достаточно велика. Она снижает способность рационально мыслить и действовать.

Важным является вопрос о личном оружии переговорщика. Зарубежные исследователи проблем переговорной деятельности отмечают, что оружие у переговорщика может быть, однако ему категорически запрещается его применять, иначе сам институт переговорщиков как таковой, базирующийся на психологическом контакте, просто рухнет. Тем не менее, определенные меры предосторожности должны быть предприняты, например, организация снайперского прикрытия, путей отхода или ухода с места переговоров, запрещение переговорщику использования жестов или поз, которые могут быть истолкованы как подготовка к нападению. Кроме этого, сам переговорщик не должен приступать к собственно переговорам, пока террорист сильно возбужден (необходимо постараться его успокоить) или оружие преступника направлено на переговорщика (нужно попросить опустить оружие).

Необходимо знать особенность контакта с душевно неуравновешенными людьми. В переговорах с ними лицом к лицу задача успокоения террориста становится чрезвычайно важной. Есть несколько правил, которые должен соблюдать переговорщик в этом случае:

- не делать резких движений, предупреждать о каждом своем последующем действии;

- принимать философию террориста, но не идти у него на поводу;
- не поворачиваться к нему спиной;
- внимательно следить за его поведением, так как некоторые душевно неуравновешенные люди не выдерживают контакта глаз, и как следствие возможна импульсивная реакция;
- выражать свои мысли при помощи четкой, по возможности незамысловатой, без подтекста речи [6].

Переговоры могут вестись и с помощью технических средств связи по телефону, через мегафон, при помощи портативного радиопередатчика или в письменном виде. Однако нужно помнить о некоторых недостатках использования того или иного вида связи. Например, использование мегафона неудобно, так как террориста слышно плохо, а неоднократные просьбы повторить ответ могут его заставить замолчать совсем, или вызвать неожиданные импульсивные действия с его стороны. Переговоры по радио быстро становятся известны СМИ. Кроме того, преступник может не уметь пользоваться радиопередатчиком, что создает дополнительные трудности. Переписка приемлема, когда нет возможности воспользоваться другими средствами. В качестве оптимального способа, гарантирующего безопасность переговорщика, наиболее полное использование психологических приемов и установление возможно более тесного контакта с террористами выступает телефонная связь.

Общим недостатком применения технических средств связи является то, что современный уровень развития электроники позволяет прослушивать переговоры без обнаружения себя переговаривающимися сторонами достаточное длительное время. В этой связи необходимо отметить, что содержание переговоров с террористами не должно быть открыто полностью для средств массовой информации даже некоторое время спустя. Это обусловлено тем, что пресса может подвергнуть непрофессиональной критике сам стиль ведения переговоров, что отрицательно сказывается на психическом состоянии переговорщика (понижает уверенность в своих силах, вызывает чувство обиды за неоплаченный труд, снижает мотивацию деятельности сотрудника как переговорщика и т.п.). Бравируя своей осведомленностью, журналисты могут раскрыть широкой публике (и даже самим террористам, если переговоры ведутся несколько дней) приемы оперативно-розыскных мероприятий. Пресса может усилить психологическое напряжение ситуации, негативно приукрашивая обстоятельства захвата террористами заложников [21, с. 111].

Особенность переговоров при помощи технических средств связи в том, что применение террористами технических средств преследует цель как можно большего скрыть, замаскировать свою личность. Поэтому важнейшей задачей переговорщика, психолога становится помощь оперативным службам в идентификации личности преступника. Для этого необходимо уметь «разговорить» террориста, иметь как можно больше записей разговоров с ним, когда он находился в различных состояниях, анализировать его действия и имеющиеся кино- и видеоматериалы.

Переговоры в «ситуации заложника» могут вестись голосом при отсутствии контакта глаз. Этот способ, как правило, используется в так называемых локальных ситуациях, возникающих, например, при бытовых конфликтах (в заложниках чаще всего оказываются родственники, знакомые преступника), при преследовании убегающего террориста или когда преступник застигнут на месте преступления (заложники – случайно оказывающиеся рядом люди). Процесс переговоров через преграду с помощью только собственного голоса и при отсутствии контакта глаз имеет свои особенности. Безусловно, человек, ведущий подобные переговоры, должен обладать хорошо поставленным голосом, говорить четко, громко, небольшими и понятными предложениями, аргументы должны произноситься убедительным тоном с чувством собственного достоинства. Тем не менее, это не исключает применения в процессе переговоров таких тактических приемов, как, например, «заикание», «тугоухость», повторение фраз, перефразирование сказанного и т.д. Кроме того, при переговорах через преграду (дверь, стена, окно, угол дома и т.п.) чаще всего можно и нужно пользоваться подсказками консультанта, стоящего рядом. Подсказки могут передаваться визуальным, письменным или вербальным способами.

Информация нужна переговорщикам, стремящимся разрешить ситуацию без применения насилия, и группе захвата, которой, возможно придется решать проблему силой оружия. Наличием необходимой информации во многом определяется, будет ли развязка драмы с заложниками благополучной или трагической. Чтобы собранные сведения превратились в полезную информацию, они должны быть: своевременными; существенными; точными; дойти до тех, кто в этих сведениях нуждается. Своевременность крайне важна. Террорист заявивший, что через пять минут убьет первого заложника, установил срок ответной реакции, которая, возможно, будет выражаться в приказе снайперу уничтожить преступника перед началом силовой операции группой захвата. Сведения должны быть существенными в контексте данной ситуации. Тот факт, что во время службы в армии террорист был специалистом по минно-взрывному делу, указывает на вероятность использования им взрывных устройств. Хотя сведения о музыкальных пристрастиях преступника могут быть не использованы переговорщиком, они, тем не менее, важны [25, с. 14].

Полезные сведения о террористе или террористах можно получить из разнообразных источников, включая членов семьи, коллег, соседей, других людей (в т.ч. сотрудников правоохранительных органов), сталкивавшихся со злоумышленниками ранее; от прибывших первыми на место происшествия свидетелей. Ценную информацию можно почерпнуть из историй болезни, личных дел бывших военнослужащих, документов об учебе и трудовой деятельности. Если личность захватчиков установлена, то переговоры ведутся с учетом известных о них характеризующих данных и прогнозирования их поведения.

Получить необходимую информацию можно в процессе ведения переговоров, используя следующие психологические приемы.

Открытые законченные вопросы – это те вопросы, которые дают террористу возможность дать длинные ответы: «Что... Почему... Как...». Например: «Что случилось здесь?», «Что вы имеете в виду, говоря о несправедливости?», «Как, по-вашему, мы можем прийти к соглашению?» и т.п.

Закрытые законченные вопросы – это вопросы, на которые можно получить ответ «да» или «нет». Эти общие вопросы – важная часть попытки собрать информацию, но они не могут заменить информацию, собранную при помощи открытых законченных вопросов, так как они более эффективны. Например: «Вы приняли к сведению, что я сказал?», «Это те лекарства, которые вы спрашивали?», «Вы готовы сдать?».

Для более эффективного сбора информации, которая используется при ведении переговоров в «ситуации заложника», применяются определенные психологические приемы.

Слушание. Попытка получить информацию от террориста, внимательно выслушивая его, – искусство слушать. Насколько внимательно слушает переговорщик преступника, настолько открыты и подробны будут его ответы. Высокое искусство слушать включает, как умение делать то, что следует, так и умение не делать того, что не следует. Искусный слушатель делает замечания террористу, которые показывают его интерес к тому, что говорит преступник: «Непонятно, что вы имеете в виду», «Я могу понять это». Попытка получить информацию, используя переутверждение согласия, которое состоит из проговора, повтора преступнику его же утверждений другими словами (перефразирование), как и искусство, хорошо слушать, показывает заинтересованность переговорщика, внимание и понимание того, что излагает террорист и поощрение его к даче информации.

Отражение чувств. Попытка получить информацию от террориста путем отражения чувств. Отражение чувств – это внимание к его эмоциональному состоянию. Чтобы отразить чувства преступника, переговорщик должен обращать внимание на то, что и как преступник говорит (силу, интонацию, скорость, эмоциональность).

Конфронтация, основанная на разногласии, противоречиях, – попытка разъяснить, прояснить информацию, которую переговорщик получает от террориста, указывая на противоречия, возникающие при его сообщениях. На этом можно строить вопросы. Конфронтация, основанная на разногласиях, означает указывание преступнику на противоречия двух вещей или двух его сообщений (конфронтация разногласия – разногласие), или между тем, что он сказал, и тем, что он по этому поводу чувствует (конфронтация разногласия – чувство).

При захвате заложников важно в кратчайшие сроки найти ответ на следующие вопросы в отношении заложников: «Сколько их?», «Сколько среди заложников мужчин и женщин?», «Кто эти люди?», «Каков их психологический портрет в контексте вероятного поведения?», «Как они выглядят?», «Во что они одеты?», «Имеет ли кто-либо из заложников специфические проблемы со здоровьем?», «Как содержатся?».

Психологический портрет заложников может иметь особое значение в случае продолжительной осады.

Необходимо как можно скорее собрать следующий минимум сведений о террористах: численность, личностные характеристики; лидер; пол участников группы; этническая принадлежность; описания внешности; фотографии; психологический настрой; вооружение; наличие бронежилетов; наличие взрывчатых средств; установленных мин-ловушек; наличие противогазов; требования. Безусловно, эффективность переговорного процесса зависит от умения переговорщика установить и использовать особенности характера преступников в целях оказания на них психологического давления.

Определение характерологических особенностей и установление контакта с террористами начинается уже с первых моментов захвата заложников в связи с необходимостью классифицировать степень общественной опасности возникшей ситуации. Поэтому в целях выработки наиболее эффективного плана действий производится определение мотива, ситуации и типа террориста. Диагностика типа террористов позволяет переговорщикам предусмотреть набор аргументов и действий, стиль ведения с ними диалога по разрядке конфликта, снижению агрессивности преступного поведения и расширению возможностей освобождения заложников. Переговорщик поэтапно реализует заранее отработанную линию поведения по отношению к террористу, которую уточняет в соответствии с конкретным типом личности и сложившимися условиями [32, с. 225]

Во многих обеспечивающих ведение переговоров группах имеются развернутые таблицы, по которым можно составить психологический профиль тех, кто захватил и удерживает заложников.

Переговорщику необходимо уметь с помощью техники психологической оценки в любой момент определять степень эмоциональной устойчивости оппонента по переговорам, делать выводы о своевременности перехода к активным действиям. Он должен также следить за наличием у злоумышленника признаков суицидальных наклонностей. Тех, кто захватывает заложников, часто относят к одному из четырех основных типов:

- параноидальные шизофреники, часто страдающие от мании преследования. Таким людям предоставляется возможность дать выход своим чувствам;

- психотически-депрессивный тип, представители которого выглядят беспомощными, неадекватными, склонными к самоубийству;

- антисоциальная личность, эгоистичная и безответственная – характерный криминальный тип, не приемлющий возражений и склонный во всем винить других. Это очень тяжелые партнеры по переговорам. Лучшая тактика для переговорщика – убеждать, это поможет преступнику остаться в живых;

- неадекватная личность с непредсказуемыми реакциями, легко поддающаяся внешним влияниям.

Хотя террористы, захватывающие заложников, могут относиться к какой-то из перечисленных категорий, в большинстве случаев им свойственны общие

характерные черты, в частности, неразвитые чувства собственного достоинства или самосохранения. Оценивая вероятность насильственных действий со стороны террориста, необходимо учитывать целый ряд обстоятельств, в том числе наличие психических расстройств, например шизофрении, или подверженность тяжелым психическим состояниям, как-то депрессии. Параноидальная шизофрения и биполярные расстройства могут указывать на еще большую склонность к насилию. Злоупотребление психотропными веществами, включая алкоголь, также дает основание предполагать худшее, в особенности при наличии психических отклонений.

Среди признаков повышенного риска спонтанных насильственных действий можно упомянуть: враждебную подозрительность; тревожное возбуждение и беспокойство; путаное сознание, включая беспорядочность мыслей и наличие бредовых идей; «общение» с «голосами свыше», заставляющими совершать насильственные действия.

Вопросы и задания для проверки и самоконтроля знаний.

1. Дайте определение понятия «Переговоры».
2. Назовите основные моменты при планировании переговорного процесса.
3. Раскройте содержание общей характеристики переговоров.
4. Укажите основные информационные материалы и реквизиты для проведения переговоров.

ТЕМА 6. ТАКТИКА ДЕЙСТВИЙ СОТРУДНИКОВ ОВД ПРИ ОСВОБОЖДЕНИИ ЗАЛОЖНИКОВ

1. Правовое регулирование деятельности ОВД по борьбе с преступлениями, связанными с захватами заложников.
2. Понятие и характеризующие признаки захвата заложников как вида преступления.
3. Понятие заложник.

1. Правовое регулирование деятельности ОВД по борьбе с преступлениями, связанными с захватами заложников.

Указанные проблемы терроризма и экстремистской деятельности в предыдущем вопросе лекции требуют от государства активного вмешательства в сложившуюся ситуацию. И, прежде всего, путем воздействия на наиболее общественно опасные проявления данных явлений – на преступления, связанные с ними. Это возможно в рамках сложившейся системы предупреждения преступлений. Данная система включает в себя специальных субъектов, для которых предупреждение преступлений является одной из основных задач. Это, прежде всего, МВД, КНБ, таможенные органы и т.д. Особое место среди данных субъектов занимает органы внутренних дел, внося наибольший вклад в решение задач криминологической профилактики [20, с. 180].

Закон Республики Казахстан от 13 июля 1999 года № 416 «О противодействии терроризму», является основой для построения организационной структуры органов внутренних дел по предупреждению преступлений террористического характера, действующая государственная система выявления, предупреждения, пресечения и минимизации последствий от террористических акций.

Это обусловлено, прежде всего, тем, что деятельность органов внутренних дел носит многосторонний характер: оперативно-розыскная деятельность, охрана общественного порядка и т.д., в том числе и предупреждение преступлений. При этом они имеют возможность проводить данную деятельность на самых ранних подступах к преступлению. Таким образом, органы внутренних дел играют значительную роль в предупреждении терроризма и экстремистской деятельности.

Особенность роли вытекает из правовых, организационных и тактических основ осуществления данной деятельности, что и будет нами подробно ниже.

Правовые основы борьбы с терроризмом и экстремизмом органами внутренних дел, прежде всего, содержатся в Международных конвенциях.

В связи с широким распространением терроризма, связанного с угоном воздушных судов и захватом при этом заложников, принято несколько международных конвенций и соглашений: Международная конвенция о борьбе с актами ядерного терроризма (Принята 13.04.2005 Резолюцией 59/290 на 91-ом

пленарном заседании 59-ой сессии Генеральной Ассамблеи ООН), резолюция Генеральной Ассамблеи ООН «О недопустимости политики государственного терроризма и любых действий государств, направленных на подрыв общественно-политического строя в других суверенных государствах» (1984 г.), Международная конвенция о борьбе с захватом заложников (Нью-Йорк, 17 декабря 1979 г.); Европейская конвенция о пресечении терроризма (Страсбург, 27 января 1977г.), Международная конвенция о борьбе с бомбовым терроризмом (Нью-Йорк, 15 декабря 1997 г.) [8, с. 224].

В последние годы принят ряд документов о сотрудничестве стран-участниц СНГ в борьбе с терроризмом (Минск, 4 июня 1999 г.); Соглашения о сотрудничестве по обеспечению защиты гражданской авиации от актов незаконного вмешательства (Минск, 26 мая 1995 г.) и сотрудничестве министерств внутренних дел по борьбе с терроризмом (Минск, 8 сентября 2000 г.).

Важное значение имеют и другие международные документы: Всеобщая декларация прав человека, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 г.; Европейская конвенция о защите прав человека и основных свобод, принятая Советом Европы 4 ноября 1950 г.

Данные документы определяют следующие моменты:

- определяют понятия терроризма и экстремистской деятельности, а также круг деяний, относящихся к ним;
- указывают принципы осуществления деятельности, направленной на борьбу с данными явлениями;
- формулируют основы уголовной политики стран-участниц;
- создают основы сношения стран-участниц по борьбе с терроризмом и экстремистской деятельности, в том числе и координации их деятельности и т.д.

Фундаментальную основу внутригосударственного законодательства, регламентирующего осуществления предупреждения терроризма и экстремистской деятельности органами внутренних дел составляет Конституция Республики Казахстан. В ст. 2 Конституции РК закрепляется функция государства по обеспечению прав и свобод человека и гражданина, что предполагает деятельность по предупреждению и профилактике антиобщественных явлений, в том числе и преступлений.

Кроме того, положения, регламентирующие деятельность по предупреждению и пресечению терроризма и экстремизма, составляют законы, указы Президента, постановления и распоряжения Правительства, межведомственные и ведомственные нормативные акты, решения местных органов власти и управления.

2. Понятие и характеризующие признаки захвата заложников как вида преступления.

В случае захвата преступниками заложников, организуется специальная операция по их освобождению. Особое внимание необходимо уделять

подготовке штурма и ведению переговоров с преступниками. Специальные операции по освобождению заложников проводятся МВД.

В компетенцию МВД входит освобождение заложников в случаях когда:

- при побегах из-под стражи лиц, задержанных по подозрению в совершении преступления, лиц, в отношении которых мерой пресечения избрано заключение под стражу, лиц, осужденных к лишению свободы;
- в отношении лиц, выдвигающих требования по освобождению осужденных, арестованных, задержанных из мест лишения свободы (заключения) [8, с. 226].

При получении информации о захвате заложников, данный район должен быть обязательно оцеплен или блокирован.

К месту происшествия стягиваются наряды ОВД, находящиеся по близости. Организуются следующие группы и подразделения:

- оперативный штаб;
- группа радиотехнической разведки;
- группа захвата;
- группы оцепления и блокирования;
- группа прикрытия;
- следственно-оперативная группа;
- группа документирования;
- группа ведения переговоров;
- группа связи;
- группа взаимодействия со средствами массовой информации;
- группа эвакуации.

Кроме того, следует обеспечить присутствие медицинских служб для оказания неотложной помощи.

Собирается подробная информация о месте захвата заложников. Если это помещение, то выясняется его планировка, количество окон, входов, наличие подсобных помещений и «черного хода». В случае, когда позволяет время, можно получить в бюро технической инвентаризации план помещения и подземных коммуникаций. Возможно, удастся по подземным коммуникациям проникнуть непосредственно в место содержания заложников.

Большую пользу при подготовке штурма может принести репетиционная отработка штурма на объекте, максимально сходном с захваченным, или на макете. Например, при захвате заложников в театральном комплексе на Дубровке («Норд-Ост»), подразделение «Вымпел» репетиционные действия проводило в аналогичном комплексе Дома культуры «Меридиан», построенном по тому же типовому проекту.

Следует собрать максимально полную информацию о преступниках. На основе этой информации специалисты-психологи должны составить их психологические портреты, которые могут способствовать в дальнейшем разработке рекомендаций по оптимальному ведению переговорного процесса.

Руководитель специальной операции должен организовать ведение переговоров с преступниками. Желательно, чтобы переговоры вели специально подготовленные специалисты. Однако в некоторых случаях, захватившие

заложников преступники требуют для переговоров иных, например, публично известных лиц. В таком случае, лица, которые будут вести переговоры, должны быть специально проинструктированы.

Цель переговоров - склонить преступников к сдаче или, хотя бы к тому, чтобы отпустить заложников. Переговоры расширяют арсенал тактических средств правоохранительных органов, дают, в некоторых случаях, возможность бескровного разрешения ситуации. При ведении переговоров обязательно должны приниматься во внимание: этническая, субкультурная и религиозная самоидентификация преступников; иная информация о их личности; психологические портреты; готовность к постепенному освобождению заложников и тип взаимоотношений с заложниками; адекватность реакций преступников. На первоначальном этапе, переговоры целесообразно затягивать, чтобы обеспечить время на сбор информации о преступниках, концентрацию сил и средств правоохранительных органов, сбить первоначальную агрессивную манеру общения преступников с переговорщиком. При первом контакте можно обсудить с преступниками способ и порядок ведения переговоров. При любом способе ведения переговоров с преступниками желательна фиксация процесса общения для последующего анализа. На втором этапе оцениваются выдвигаемые преступниками требования, рассматриваются альтернативные предложения, решаются вопросы с обеспечением заложников питанием, питьевой водой и медикаментами. Переговорщик должен избегать крайностей. Недопустима, как демонстрация силы и угрозы преступникам, так и полное потакание их требованиям. Возможно, направление переговорщика непосредственно в распоряжение преступников для оперативного решения возникающих вопросов. Конечно, это повышает опасность для лица, ведущего переговоры, однако позволяет лично осмотреть место расположения преступников, его охрану, оборудование взрывными устройствами, состояние и местонахождение заложников, дает шанс переговорить с заложниками. К тому же, у такого переговорщика повышаются шансы психологического воздействия на преступников [29, с. 170].

Следует постоянно оценивать изменения психологического состояния преступников. В первую очередь необходимо добиваться как можно более скорейшего освобождения детей, больных и женщин. Не следует идти на прямой обман преступников и брать на себя заведомо невыполнимые обязательства или решение вопросов, которые не входят в компетенцию переговорщика. Нельзя придерживаться безусловного принятия всех требований преступника к сведению. На каждое требование необходимо выдвигать определенное условие или встречное требование. При этом следует сохранять у преступников надежду, что их требования будут выполнены. Следует избегать установки крайних сроков выполнения каких-либо требований преступников. Желательно постоянно заставлять преступника принимать решения, не подсказывая альтернативных. Не следует «загонять преступников в угол», всегда следует оставлять им путь к спасению путем обеспечения безопасности заложников и успешных переговоров. Можно попытаться посеять внутренний раздор в группе преступников. Переговорщику

следует убеждать преступников, что его цель — помочь найти выход из сложившейся ситуации.

В случае если требования преступников приемлемы с правовой точки зрения, то необходимо обдумать возможность их удовлетворения. Такое может быть, когда законные требования граждан по не совсем законным причинам (волокита, сговор, умысел) не решаются правомерным путем и они «вынуждены» захватить заложников. Существенный эффект может дать привлечение к переговорам родственников преступников. Однако, при этом, предоставляемую информацию этим знакомым и родственникам, следует существенно ограничить.

Недопустимо предоставление преступникам в ходе переговоров наркотиков, алкоголя или оружия.

Если удастся добиться освобождения хотя бы части заложников, следует подробно опросить их о количестве и поведении преступников, степени их вооруженности, используют ли в обращении друг к другу какие-либо имена или клички, месте расположения в помещении, действуют ли самостоятельно или получают команды извне, плане помещения, расположении мебели в помещении, количестве входов и выходов, насколько внимательно контролируются преступниками входы и выходы, сколько заложников осталось в помещении и т.д.

Особое внимание следует уделить общению с прессой. Желательно выделить для этого отдельного сотрудника. Прессе стоит передавать информацию с большой осторожностью и ни в коем случае не допускать прямую трансляцию штурма. Известно, что во время штурма на Дубровке террористы получили информацию о попытке начала штурма из телетрансляции, ведущейся в прямом эфире [29, с. 175].

Группа захвата должна максимально скрытно подтянуться к месту удержания заложников. Группу снайперов следует располагать так, чтобы они могли держать под прицелом основную часть помещения и подходов к нему, оставаясь сами вне поля зрения преступников. Следует учитывать, что команду снайперам на открытие огня нужно отдавать только при наличии одновременно ряда условий: количество террористов не превышает количество проемов через которые их можно поразить; все цели были заранее распределены; имеется возможность одновременного поражения всех целей; штурмовая группа сразу же после открытия огня снайперами может ворваться в место содержания заложников и обеспечить их безопасность.

При готовности штурма не следует снижать интенсивности переговоров или быстро сворачивать их. Продолжение переговоров в подобной ситуации является элементом оперативной игры. Оперативная игра поможет ввести преступников в заблуждение относительно планов правоохранительных органов, создать впечатление ведения подготовки к удовлетворению их требований, отвлечь внимание от подготовки силовой операции. Для этого можно провести демонстративный отвод части сил, замаскировав таким образом, подготовку к силовой операции, заправку готовящегося по требованию преступников транспорта и т.д.

В некоторых случаях, обоснованным будет предоставление преступникам, захватившим заложников, транспорта. Такое решение может быть обусловлено одним или несколькими факторами:

- в транспорт поместится явно меньшее количество заложников, чем было захвачено и ряд заложников преступники вынуждены будут освободить;

- по результатам изучения плана здания и расположения преступников и заложников было определено, что любая силовая акция в здании будет иметь только минимальные шансы на успех;

- автотранспорт можно подготовить заранее, обеспечив его поломку через определенное время, сокрыв в нем группу захвата (например, под днищем или в багажном отделении), установив в нем баллоны с усыпляющим или нервно-паралитическим газом, которые потом будут приведены в действие, установив систему дистанционной блокировки двигателя;

- при выходе из здания перед посадкой в транспорт преступники и заложники окажутся на открытом пространстве, что может облегчить проведение силовой операции [1, с. 221].

Тактика штурма и задержания преступников, захвативших заложников зависит от места и ситуации захвата. Действия сотрудников спецподразделений должны быть сходны с соответствующей ситуацией задержания вооруженных преступников (в помещении, в поезде, в самолете и т.д.), но при этом учитывать, что в месте захвата находятся не только преступники, но и их заложники. Задержание преступников можно производить либо в ходе штурма, либо при посадке их в предоставленный по результатам переговоров транспорт.

Самое важное при захвате террористов — обеспечить безопасность заложников. В зарубежных методиках действий при освобождении заложников допускается определенный процент потерь среди заложников. Нам же представляется подобный путь а priori опасным. Недопустимо изначально мириться с определенным количеством жертв.

Штурм можно осуществлять с отвлечением внимания преступников светозвуковыми спецсредствами или с использованием быстродействующего нервно-паралитического или усыпляющего газа. В последнем случае обязательно следует сообщить медицинскому персоналу тип использованного газа и особенности обращения с пострадавшими. В практике действий спецслужб имеются случаи, когда пострадавшим от применения газовых средств оказывалась стандартная медицинская помощь, между тем, в связи с особенностями примененного средства, требовалось расположение пострадавших в определенной позе (полусидя или на боку). Многие пострадавшие были уложены на спину и просто задохнулись. При ведении штурма необходимо принимать во внимание возможность возникновения у заложников так называемого «Стокгольмского синдрома» — парадоксальной симпатии заложников к преступникам, при которой они могут начать защищать захватчиков [12, с. 333].

При начале штурма необходимо помнить, что неудавшийся штурм и необходимость отступления спецподразделений несут реальную опасность жизни заложников. Да и основные потери спецподразделений, как показывает

практика, приходится именно на момент отступления, поэтому, приказ на начало силовой операции необходимо отдавать только после тщательной ее проработки и уверенности в хороших шансах на успех. Снайперы группы огневой поддержки, в первую очередь должны постараться ликвидировать или вывести из строя наиболее активных преступников и лидеров террористов. Группа захвата разбивается по номерам и действует на заранее определенных направлениях. По команде на начало силовой операции, группа захвата врывается в место содержания заложников и обезвреживает или ликвидирует преступников. После штурма производится эвакуация заложников и оказание необходимой медицинской помощи [3, с. 213].

С учетом того, что преступники могут попытаться смешаться с заложниками, и таким образом скрыться, необходимо заранее организовать группы фильтрации для выявления правонарушителей и их сообщников.

3. Психологическое состояние заложников заложник.

Заложник - человек, удерживаемый силой с целью заставить кого-либо (родственников заложника, представителей власти или т.п.) совершить определённые действия, выполнить некие обязательства или воздержаться от совершения нежелательных действий ради освобождения заложника, недопущения его убийства или нанесения вреда его здоровью [7, с. 174].

Практика взятия заложников была распространена с древнейших времён, где заложники из числа родственников правителей отдельных территорий являлись гарантией их лояльности по отношению к удерживающим заложников правителям других территорий. Известны также случаи «горизонтального» заложничества, когда стороны обменивались заложниками в виде гарантий выполнения обязательств. В ходе войн заложники нередко брались для дополнительного давления на противника или использования в качестве «живого щита».

В настоящее время международными договорённостями (Женевской конвенцией, Конвенцией ООН о борьбе с захватом заложников и т.д.) и национальными законами стран мира взятие заложников запрещено и является тяжким преступлением. Однако практика взятия заложников осталась широко распространена в террористических акциях, а также иногда используется государствами для давления друг на друга или политических противников внутри страны [24].

Захват или удержание лица в качестве заложника, совершенные в целях понуждения государства, организации или гражданина совершить какое-либо действие или воздержаться от совершения какого-либо действия как условия освобождения заложника.

Объект преступления – общественная безопасность.

Объективная сторона заключается в захвате или удержании лица в качестве заложника.

Захват заложника – это открытое либо тайное, с применением насилия

или угрозы его применения либо без такового ограничение свободы его передвижения, которое сопровождается в последующем открытым сообщением об этом и выдвигаемых условиях его освобождения.

Удержание заложника – это насильственное осуществление контроля над его действиями и воспрепятствование выходу удерживаемого на свободу.

Субъект преступления – вменяемое физическое лицо, достигшее 14-летнего возраста.

Субъективная сторона характеризуется прямым умыслом и наличием специальной цели – понуждение государства, организации или гражданина совершить какое-либо действие или воздержаться от совершения какого-либо действия как условия освобождения заложника; преступления, предусмотренного ч. 3 статьи, – двумя формами вины – прямой умысел в отношении совершаемого деяния и неосторожность в отношении смерти человека или иных тяжких последствий.

Квалифицированные признаки:

- а) группой лиц по предварительному сговору;
- в) с применением насилия, опасного для жизни или здоровья;
- г) с применением оружия или предметов, используемых в качестве оружия;
- д) в отношении заведомо несовершеннолетнего;
- е) в отношении женщины, заведомо для виновного находящейся в состоянии беременности;
- ж) в отношении двух или более лиц;
- з) из корыстных побуждений или по найму.

3. Деяния, предусмотренные частями первой или второй настоящей статьи, если они совершены организованной группой либо повлекли по неосторожности смерть человека или иные тяжкие последствия [16].

Наибольшую сложность представляет разграничение составов захвата заложников и похищения человека, поскольку эти составы имеют много совпадающих признаков. Прежде всего отличаются основные объекты преступления: общественная безопасность при захвате заложника и свобода личности при похищении человека. По характеру действия захват заложника носит открытый демонстративный характер, о факте захвата преступники сообщают средствам массовой информации, официальным органам. Похищение человека часто происходит тайно, и виновные об этом широко не оповещают, а сообщают только близким похищенного, если требуют выкуп.

Похищение человека всегда связано с его перемещением из места, где он находился, в другое место, а захват заложника может заключаться в насильственном удержании лица в месте его нахождения (общественном или служебном помещении, транспорте, собственной квартире и т. п.).

Захват заложников всегда связан с предъявлением определенных требований государству, организации или третьим лицам; похищение человека может совершаться без предъявления каких-либо требований, например, из мести, ревности, желании устранить конкурента, помешать лицу участвовать в избирательной кампании или с предъявлением требований самому

похищенному, например, заключить невыгодную сделку, выплатить какую-либо сумму или предоставить право на имущество, дать согласие на вступление в брак и т. д.

При незаконном лишении свободы виновный никаких требований не предъявляет и не перемещает лицо из одного места в другое.

Целью преступника является именно лишение свободы потерпевшего, как правило, по каким-либо личным мотивам (месть, ревность и т. д.). Цель преступника, совершающего захват заложника, — добиться удовлетворения своих требований.

Добровольным признается освобождение заложника по инициативе самих захватчиков при наличии объективной возможности удерживать заложников. Освобождение по требованию властей, с которыми преступники вели переговоры, освобождает от ответственности, если виновные имели объективную возможность удерживать заложников, например, в случае, когда правоохранительным органам неизвестно место нахождения заложников.

Действия же, образующие другие составы преступлений, например причинение вреда здоровью различной тяжести, незаконное ношение оружия, умышленное повреждение имущества и т. д., влекут ответственность на общих основаниях [16].

Взятие заложников может выражаться в различных формах и преследовать различные цели. Наиболее простым и древним случаем является «вертикальное» взятие заложников с целью вымогательства чего-либо, то есть создания новых обязательств перед захватчиком, случаи взятия заложников с целью принуждения к выполнению существующих обязательств встречаются реже, а случаи «горизонтального» заложничества, когда предоставление заложников являлось добровольным решением одной из сторон, остались лишь в истории. В последнее время при террористических атаках захват заложников стал самоцелью деяния.

Вопросы и задания для проверки и самоконтроля знаний.

1. Дайте определение понятия захвата заложников как вида преступления.
2. Раскройте содержание общей характеристики переговоров.
3. Укажите основные правила переговоров.

ТЕМА 7. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ И ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА ПЕРЕГОВОРЩИКА. ЛИЧНОСТЬ ПЕРЕГОВОРЩИКА

1. Профессиональная подготовка психологов-переговорщиков к деятельности в ситуации захвата заложников.
2. Ознакомление с зарубежным опытом ведения переговоров.
3. Психологическая подготовка переговорщиков.

1. Профессиональная подготовка психологов-переговорщиков к деятельности в ситуации захвата заложников.

Переговоры играют столь большую роль в наше время, что, образно говоря, международное сообщество пребывает в перманентном переговорном процессе. При этом переговоры охватывают все сферы общения государств и народов, равно как и других структур, выступающих сегодня на мировой арене.

Какие качества могут быть полезны переговорщику в этих условиях?

Конечно, самая широкая культура, всеобъемлющий подход к происходящему в мире, хорошая профессиональная подготовка и дипломатический опыт. При всем этом весьма важно остро и реалистично осознавать интересы своей страны, обладать твердым характером и гибким умом, даром убеждения и ораторскими способностями, быть последовательным в проведении заданной линии и смелым в выдвижении новых идей, уметь формулировать компромиссные предложения, владеть искусством общения с людьми и работы со средствами массовой информации. Особые требования предъявляются к участнику многосторонних переговоров. Как справедливо заметила профессор Т.В. Зонова, «ему надо обладать качествами, приближающими дипломата к политическому деятелю».

Видный французский дипломат Доминик де Вильпен обращает внимание на такие, в частности, качества, как аналитические способности, умение поставить себя на место собеседника, способность к концентрации, к умению найти точное слово, а также дар наблюдательности. Он подчеркивает необходимость «глубокого знания досье», а также «хладнокровия и физической выносливости, что может зачастую иметь решающее значение для выхода из тупика в трудных затяжных ситуациях». Он отмечает, наконец, «что для того, чтобы примирить непримиримые, дипломату нужно сочетать многочисленные и иногда противоречивые черты характера: терпение и живость, твердость и мягкость, покорность и гордость, умение управлять временем и людьми, пользоваться словом и молчанием, доверительностью и тайной, способность безотлагательно принимать решения и умение выиграть время для того, чтобы уйти из-под давления. Он должен, в конце концов, уметь уступить, если требуется, никогда не смешивая при этом компромисс и компрометирование» [23, с. 227].

Не следует упускать из виду и то, что делает переговорщика уязвимым, в частности такие недостатки, как самонадеянность, тщеславие, вспыльчивость,

неумение проявлять выдержку и терпение.

В последнее время много внимания уделяется разработке оптимального психологического портрета переговорщика.

Особое значение при этом придается тому, как переговорщик оценивает сам себя. Заниженная самооценка делает переговорщика уязвимым для психологического воздействия, завышенная может стать психологическим препятствием для него самого при поиске разумного компромисса. «Только адекватная самооценка (не завышенная и тем более не заниженная), достойное собственное отношение к самому себе партнера А определит то, как к нему отнесется партнер Б, и наоборот». Правильная самооценка лежит, таким образом, в основе и уверенного поведения, и достижения сбалансированных решений, что весьма важно на переговорах.

Важны волевые качества. На это обращали внимание еще в древние времена. «Мудрый вождь нацелен на победу», - написал Сунь Цзы две с половиной тысячи лет назад. Психологи анализируют этот фактор через призму понятия «уровень ожиданий». Речь идет о целевой индивидуальной установке переговорщика в отношении результата, которого он намеревается достичь в итоге переговоров. На определение уровня ожиданий могут влиять два фактора. С одной стороны, возможные положительные последствия в случае достижения поставленной цели, с другой - отрицательные в случае неудачи. Американский ученый Ч. Каррас изучил взаимосвязь между уровнем ожиданий и уровнем успеха в переговорах и пришел к выводу, что индивиды с высоким уровнем ожиданий выигрывают. «Умелые участники переговоров с высоким уровнем ожиданий, - пишет он, - одерживают крупные победы, независимо от того обладают ли они силой своих позиций или нет. Во всех случаях когда одна из сторон обладала высоким уровнем ожиданий, а другая - низким, побеждала сторона с высоким уровнем ожиданий». Наш историк Н.Н. Молчанов метко заметил, что «истинное дипломатическое искусство начинается там, где действуют с минимальными шансами на успех. Это искусство кончается и превращается в капитуляцию, если такими шансами пренебрегают и отдаются на волю случая» [25].

По сути дела речь идет о роли морального фактора в переговорах. Наполеон говорил, что на войне «моральный фактор относится к физическому, как три к одному». Роль морального фактора ярко проявилась в годы Великой Отечественной войны. Помноженный на правоту дела, которое отстаивала наша страна, этот фактор многократно умножил силы нашего народа и помог ему одержать победу всемирно-исторического масштаба. Велико значение морального фактора и в мирных сферах состязания людей - в спорте, в искусстве и, вероятно, всех остальных. Примеры этому дали Европе и миру наши спортсмены в 2008 году, выиграв в итоге блистательных побед чемпионат мира по хоккею, высокопрестижный футбольный Кубок УЕФА, а вслед за этим и суперкубок УЕФА, что представлялось невероятным лучшим международным спортивным обозревателям. Добиться этого они смогли за счет высокого мастерства, помноженного на энтузиазм. Иными словами, во многом за счет морального фактора.

2. Ознакомление с зарубежным опытом ведения переговоров.

Что касается переговоров, то и сами вводные, и соотношение между факторами, ведущими к успеху, могут быть другими, но и в этой сфере - сфере состязания интеллектов и воли - роль морального фактора очень велика. Высокие замыслы и настойчивость в их осуществлении представляют собой важные составляющие успеха в переговорах, особенно когда они сочетаются с таким первостепенной значимости для переговорщика качеством, как здравый смысл.

Обратимся в качестве примера к финальной части состязания за выбор Сочи столицей зимней Олимпиады 2014 года. Оценивая то, что тогда произошло, «Независимая газета» написала:

«5 июля в четвертом часу утра по московскому времени в Гватемале президент олимпийского комитета Жак Рогге продемонстрировал миру карточку с надписью «Сочи». Тут же в восторге вскочили с мест десятки наших, приехавших сюда добиваться прав на зимнюю Олимпиаду-2014, а на другом полушарии - тысячи собравшихся в центре города-курорта и сотни тысяч, коротавших ночь у телевизоров. Даже давно потерянных для спорта охватила эйфория: мы победили! Эту гватемальскую викторию трудно назвать сугубо спортивной, экономической, политической или какой-то еще. Все перечисленные составляющие сложились вместе, и победа переросла в общенациональную. Особенно ценную тем, что слишком долго до того Россию обделяли в мире признанием. Да и теперь объективных предпосылок рассчитывать на благожелательность было негусто [25].

Да, Сочи вошел в тройку фаворитов. Но отсеянные Алма-Ата, грузинский Боржоми, испанская Хака и болгарская София были заведомо слабыми конкурентами. В финале нам противостояли австрийский Зальцбург и южнокорейский Пхенчан. И вот на их фоне преимуществ у Сочи точно не было. Это наглядно отразилось в отчете инспекторов МОК, детально ознакомившихся с наличествующими возможностями кандидатов. Черноморцы выглядели аутсайдерами по абсолютному большинству параметров. А полное отсутствие инфраструктуры на фоне 100-процентной готовности австрийцев казалось просто убийственным.

Надеялись на немногое. Слабо - что МОК после Турина-2006 и предстоящего Лондона-2012 посчитает Зальцбург-2014 лишним реверансом в сторону Европы, а Пхенчан в преддверии Пекина-2008 - лишним реверансом в сторону Азии. Глядишь, наша terra incognita на подобной дипломатии и проскочит. Но в большей степени ждали, что грандиозная поддержка Кремлем сочинской заявки впечатлит олимпийских чиновников.

Последний аргумент, по-видимому, и стал определяющим. Во всяком случае, явление на сессии МОК Владимира Путина оказалось сенсацией куда большей, чем построенный русскими ледяной каток под палящим солнцем. Президент в Гватемале успел лично пообщаться тет-а-тет с большинством из тех, от кого зависело принятие нужного решения. Ну а его презентационная речь на хорошем английском, выученном будто специально для такого случая,

с концовкой по-французски произвела и вовсе неизгладимое впечатление. Итог - четыре голоса перевеса в финале и всенародное ликование».

Убежденность переговорщика в справедливости его позиции, уверенность при ее защите усиливают психологический эффект его аргументов и способствуют достижению благоприятного для него результата [25].

Постоянно возрастающая сложность системы международных отношений придает деятельности дипломата большую многофункциональность. Обращая на это специальное внимание, ректор МГИМО (У), академик РАН А.В. Торкунов пишет: «Это предъявляет новые требования к эрудиции дипломата: кроме хороших знаний об истории, политике, экономике, праве собственной страны и стран пребывания, он должен располагать обширными знаниями о культурно-религиозных и этнических особенностях этих стран, располагать хотя бы основными представлениями в области общей и социальной психологии». Добавим: значение такого рода знаний особенно велико для переговорщика.

Они помогают ему, в частности, в правильной оценке партнера и его поведения и эффективному воздействию на него.

Бесценное качество для переговорщика - интуиция. Это понятие нелегко поддается определению. Составляющие интуиции - это и профессиональная подготовка, и опыт, и то, что дает импульс творческому подъему, имя чему - вдохновение.

Чрезвычайно важно для дипломата вообще и для переговорщика в частности быть активной и постоянно совершенствующейся личностью. На это справедливо обращает внимание проректор МГИМО, профессор, д-р юр. наук В.П. Воробьев, нарисовавший в исследовании «Дипломатическое сообщество и личность дипломата» обобщенный портрет дипломата.

Наконец, последнее, но, как представляется, очень важное - переговоры - это больше, чем профессия. Это призвание - участие в них следует воспринимать не просто как обязанность или даже миссию, а как высокое доверие и большую честь. Именно такие чувства должен испытывать дипломат, перед которым на столе переговоров стоит табличка с названием его государства.

Все свои профессиональные качества и способности переговорщик призван уметь применять так, чтобы добиваться обеспечения наилучшего для своей страны результата переговоров, реалистично оценивая его содержание и правильно выбирая момент для того, чтобы поставить последнюю точку в переговорном процессе, памятуя о том, что для успеха переговоров необходимо, чтобы они несли их участникам взаимную выгоду.

3. Психологическая подготовка переговорщиков.

Установка на переговоры.

Одна из опасностей в процессе общения — увлечение лишь «техникой», приемами в ущерб установке, с которой мы выходим на контакт с партнером.

Установка — разумное и эмоциональное отношение к партнеру и ситуации. Положительная установка способствует открытости, доверительности, восприимчивости; отрицательная — критичности и закрытости.

Итак, эффективность общения зависит как от приемов, техники, так и от установки на взаимодействие. Установка — постоянная готовность «выжать» максимум из ситуации, выслушать точку зрения других и учитывать ее в своей деятельности.

Основные методы ведения переговоров приведены в табл. 2.

Способы подачи позиций:

- открытый — информирование партнера о своей точке зрения без сравнения с его позицией. Это может быть прямое информирование; дальнейшее объяснение и аргументация; детализация в ходе ответов на вопросы партнера;
- закрытый — ведение дискуссии, в ходе которой важные позиции остаются по ряду соображений нераскрытыми. Нередко основная линия переговоров остается в стороне, и дело, по сути, ведет к их срыву;
- подчеркивание общности взглядов сторон на проблему — партнеры указывают на то, что их объединяет. Это облегчает ведение переговоров и применяется в том случае, когда стороны желают добиться конкретных положительных результатов.

Таблица 2. Основные методы ведения переговоров:

Гибкий подход	Жесткий подход	Открытый подход
Участники — друзья (подстройка снизу)	Участники — противники (подстройка сверху)	Участники — союзники (равноуровневая подстройка)
Цель — соглашение	Цель — победа	Цель — эффективность экономическая, организационная или политическая
Делать уступки для создания или сохранения отношений	Требовать уступок в качестве условий для продолжения отношений	Предлагать торг уступками
Гибкость в отношениях с людьми и при решении проблем	Жесткость в отношениях с людьми и однозначность при решении проблем	Открытость в отношениях с людьми и твердость при решении проблем
Доверять участникам	Контролировать участников	Проводить переговоры независимо от степени доверия
Легко менять свою позицию	Твердо придерживаться своей позиции	Концентрироваться на интересах, а не на позициях
Открывать свои скрытые цели	Сбивать с толку в отношении своей скрытой цели (блеф)	Расширять область переговоров по вторичным целям
Допускать односторонние потери ради достижения соглашения	Требовать высоких компенсаций в качестве платы за отступления	Обдумывать взаимовыгодные варианты обмена уступками
Искать варианты, на которые пойдут они	Давать единственный вариант, который удобен вам	Разработать и рассмотреть взаимовыгодные варианты

Соглашаться	Настаивать на своей позиции	Применять объективные критерии
Избегать соревновательных моментов	Выиграть в состязании разума или опыта, или авторитета, или силы и т.п.	Достичь результата, передавая или перенимая знания, опыт, умения и т.п.
Уступать давлению	Применять давление	Размышлять и быть открытым для других; принимать доводы, смягчать давление
Проиграл — Выиграл	Выиграл — Проиграл	Выиграл — Выиграл

• подчеркивание различий — стороны акцентируют внимание на том, что их разъединяет. Этот способ применяется в том случае, когда стороны настроены на срыв переговоров и ищут для этого подходящий повод. Реализуется указанием на слабости и противоречивость позиции партнера, подкрепляемым фактическим материалом [1, с. 180].

Удачное время для переговоров.

При проведении переговоров целесообразно обращать внимание на следующее:

- необходимо знать динамику работоспособности для корректировки своей деятельности при проведении переговоров;
- степень бдительности (осторожности) участника переговоров обусловлена изменением работоспособности. Это важно при принятии ответственных решений;
- длительные перерывы в переговорах приводят к спаду не только работоспособности, но и внимания. Отсюда большой риск допустить ошибку при решении задач;
- снижение работоспособности в конце дня или недели требует снижения ритма и нагрузки в это время и особого внимания к профилактике принятия неудачных решений и срывов.

События последних лет, происходящие в Казахстане, США, России, Югославии, Испании, Узбекистане и других странах мира, привели к пониманию того, что возникающие этнические и конфессиональные конфликты все чаще сопровождаются крайними проявлениями экстремизма. Возрастающее число жертв насилия, неспособность государств остановить террор, мощный общественный резонанс способствуют эскалации напряженности и социальной нестабильности. Последнее предопределяет нарастающий риск политических кризисов вплоть до распада государств, возникновения социального хаоса и, в худшем варианте, уничтожения современной цивилизации. Изложенное объясняет необходимость разработки мероприятий предупреждения и ослабления проявлений террористических акций. Внимание политиков, социологов, психологов, специалистов силовых структур все чаще обращается к таким способам предупреждения терроризма, как переговоры.

Анализ немногочисленных доступных источников позволяет сделать вывод о том, что в настоящее время в России отсутствует система подготовки специалистов, предназначенных для проведения переговоров с террористами и, в целом, представителями экстремистских группировок. Вместе с тем,

потребность в специалистах указанного профиля, равно как и концептуальное обоснование системы их подготовки, становятся все ощутимей. В настоящей публикации мы ставили перед собой задачу обсудить возможные формы и содержание такой системы [12].

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

- отбор кандидатов с необходимыми профессионально важными качествами (ПВК);
- 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.

Опыт подготовки специалистов «экстремальных» профессий (подводников, летчиков, водолазов и др.) свидетельствует о том, что указанная схема оправдывает себя и дает неплохие результаты. Осмысление перечисленных положений, однако, вызывает множество вопросов, которые в настоящее время еще не имеют ответов.

Принципиальным вопросом, требующим разрешения в первую очередь, является определение необходимых переговорщикам профессионально важных качеств. В идеальном случае перечень профессионально-важных качеств (ПВК) можно было бы выявить путем оценки личностных и профессиональных свойств специалистов, успешно проводивших переговоры с террористами. Поскольку таких специалистов нет (или практически нет), подобный подход нереален. В этой ситуации единственно возможным методом становится анализ специфики ситуаций, возникающих во время террористических актов, с последующим прогнозированием ПВК, обеспечивающих выживание человека и решение поставленных перед ним задач, а затем аппроксимированием этих свойств на будущих переговорщиков. При этом анализ специфики террористических актов осуществляется *post factum* чаще с участием представителей силовых структур и выживших очевидцев и, что значительно реже, с привлечением собственно террористов. Восприятие и интерпретация произошедших событий теми и другими имеют определенную степень субъективизма, что следует учитывать в ходе психологического анализа террористического акта.

Наиболее важными моментами, связанными с анализом террористического акта и имеющими отношение к подготовке «экстремальных переговорщиков», вероятно, следует считать: мотивы (идеологию), причины и поводы к совершению террористического акта; способы подготовки и реализации агрессии; характеристика человеческих и материальных ресурсов террористов; личностно-профессиональные качества лидеров экстремистской группы; степень психологической подготовки террористов и методы их психологического воздействия на окружающих. Уяснение перечисленного способствует воссозданию фабулы теракта, психологического климата в группе

террористов, прогнозированию возможных методов воздействия на переговорщика, что в целом с определенной степенью вероятности обеспечивает формирование представлений о требуемых профессионально-важных качествах будущих специалистов переговорного процесса.

Ориентировочный перечень необходимых переговорщику характеристик психических процессов, 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 развитой интеллект, высокие стрессоустойчивость и надситуативная активность, а также интуиция (понимаем под этим 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), констелляции и акцентирования определенных, «специфических» ПВК, которые в другой ситуации могут оказаться недостаточными. Последнее, по-видимому, предполагает специализацию переговорщиков и, соответственно, разнообразие форм и методик их подготовки [12, с. 210].

Логичным продолжением этапа формирования перечня профессионально-важных качеств является отработка валидных, надежных и стандартизированных методик их выявления. При этом объективизация внешнего критерия, предопределяющего эффективность отбора и подготовки переговорщиков, окажется не всегда возможной. В таком случае в качестве внешнего критерия, по-видимому, придется использовать результаты тренировок, максимально приближенных к реальным условиям, и данные зарубежных специалистов, имеющих опыт подготовки «экстремальных переговорщиков».

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. В основе этой способности, несомненно, лежат некоторые врожденные качества личности. Вместе с тем, обучение основам психологии общения, этнической психологии, психодиагностики, психологии маргинальных сообществ, криминальной и наркоаддиктивной психолингвистики (а также, наверняка, и многих других дисциплин) с последующей отработкой в ходе тренингов позволит «отточить» эти умения, довести их до уровня мастерства. Очевидно, наиболее существенным при этом можно считать умение выявлять те психологические «комплексы» экстремиста, которые предопределяют его поведение и

воздействие на которые обеспечит требуемое разрешение ситуации [12, с. 355].

Экспресс-диагностика личностных свойств террориста (экстремиста) столь же актуальна, сколь и оценка собственных психических состояний. Переговорщик обязан уметь регулировать уровень своего эмоционального напряжения, одновременно удерживая в поле внимания противника. Идеальной следует считать способность наблюдать за происходящим как бы со стороны (эффект вертолета), одновременно оценивая и себя, и оппонента. Подобное качество обеспечивает возможность предугадывать ход событий и выбирать те стратегию и тактику переговоров, которые будут наиболее эффективными.

Подготовка «экстремальных переговорщиков» не может быть совершенной без обучения разнообразным приемам и способам психологического воздействия. Техники вхождения в контакт, создания первого позитивного впечатления, привлечения внимания и инициации интереса к личности, создания адекватных ситуации имиджа и ролевых моделей с учетом этнических и конфессиональных качеств террориста, установления раппорта и поддержания диалога, внушения, убеждения и даже подчинения, очевидно, должны составить ядро этого этапа подготовки. Приведенный перечень вряд ли можно считать окончательным, особенно с учетом быстро меняющейся специфики чрезвычайных ситуаций.

Практическая отработка полученных знаний, умений и навыков с целью снятия синдрома «новизны», тренировки навыков реального взаимодействия с террористами представляется наиболее сложным этапом подготовки «переговорщиков». Сложность состоит не только в том, что трудно моделировать кризисную ситуацию как таковую, но и в том, что практически невозможно предугадать ее реалии. Тем не менее, одним из возможных способов такой тренировки может стать взаимодействие с заключенными, характеризующимися крайне деструктивными формами поведения (например, «отказники») в условиях «зоны» или камер предварительного заключения. Важным элементом прикладного этапа подготовки должны стать семинары, в ходе которых действующие опытные переговорщики будут передавать свой опыт. К сожалению, этот компонент подготовки пока еще находится за горизонтом самых радужных перспектив.

В заключение следует подчеркнуть, что система подготовки «экстремальных переговорщиков», вне всякого сомнения, должна носить комплексный характер с привлечением психологов, социологов, экономистов, политологов, юристов, представителей силовых структур. Динамичность, насыщенность и обязательная креативность должны стать основополагающими принципами, столпами этой системы.

Вопросы и задания для проверки и самоконтроля знаний.

1. Дайте определение понятия «Переговорщик».
2. Назовите основные способы требования к профессиональному переговорщику.
3. Раскройте содержание общей характеристики переговоров.
4. Укажите основные правила подготовки переговорщиков.

ТЕМА 8. ТИПОЛОГИЯ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ТЕРРОРИСТОВ И ИХ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ

1. Понятие террорист. Понятие террористический акт.
2. Модели личности террориста.

1. Понятие террорист. Понятие террористический акт.

Психологический портрет террориста может быть создан только в вероятностном плане. Деятельность этих лиц законспирирована, а обследование в местах лишения свободы сталкивается со многими превосходящими факторами, изменяющими психическое состояние и личность бывшего террориста. Тем не менее, некоторые суждения и оценки в этой области можно считать правомерными. В современной психологии социального научения «терроризм» рассматривается как психологически нормальное явление. Использование насилия для достижения политических целей является для них реально осуществимым, эффективным и хорошо морально обоснованным. Сознание террориста характеризуется тремя значимыми для архаического (регрессивного) типа мышления типичными когнитивными ошибками, которые, внедряясь идеологами террора или формируясь субъективно, позволяют уверенно вести борьбу с истинными или воображаемыми врагами. К этим ошибкам относятся:

- 1) сверхгенерализация (грехи врага распространяются на все население);
- 2) дихотомическое мышление, в котором люди видятся или определенно хорошими (своими), или определенно плохими (чужими);
- 3) «туннельное зрение», при котором субъект полностью и исключительно сфокусирован на уничтожении цели [5].

Когда такое мышление захватывает субъекта, ценность человеческой жизни, чужой и своей, в глазах террориста снижается, и он испытывает компульсивное возвращение к мыслям о ненавистном объекте. Таким образом, созревает психологическая почва для совершения суицидальных террористических актов.

К террористической деятельности склонны люди особого типа. Их отличает большая психическая активность, яркие лидерские качества, неспособность к компромиссам, презрение к материальным ценностям и комфорту. Это, как правило, представители «контрэлиты» (по В. Парето), которые не могут достичь высокого положения, но обладают большой концентрацией психической энергии, решительностью, презрением к опасности и смерти. В некоторых случаях указанные качества граничат с психическим расстройством, а подчас переходят в патологию.

Как показывает практика борьбы с терроризмом на Кавказе, ряд боевиков (судя по видеофильмам, снятым ими же) злоупотребляют наркотиками и в измененном состоянии сознания представляют себя стойкими и храбрыми

людьми, которым все нипочем. Размышляя по этому поводу, В. А. Соснин (2009) отмечает, что «...явная психопатология среди террористов достаточно редкая вещь, и для этого утверждения есть основания. Вместе с тем можно выделить ряд личностных предрасположенностей, которые часто становятся побудительными мотивами вступления индивидов на путь терроризма: сверхсосредоточенность на защите своего „Я“ путем проекции с постоянной агрессивной-оборонительной готовностью; недостаточная личностная идентичность, низкая самооценка, элементы расщепления личности; сильная потребность в присоединении к группе, т. е. в групповой идентификации или принадлежности; выраженное переживание социальной несправедливости со склонностью проецировать на общество причины своих неудач; социальная изолированность и отчужденность, ощущение нахождения на обочине общества и потери жизненной перспективы. При этом нельзя сказать, что приведенный набор этих характеристик является каким-то обобщенным психологическим профилем личности террориста».

Отмечаются также следующие характерные особенности террористов (Антоян Ю. М., Кудрявцев В. Н., Эминов В. Е., 2004):

- тенденция к экстернализации, проекции вовне источников личных проблем. Данная особенность является психологической и идеологической основой для спланирования террористов и принадлежит к числу ведущих;

- постоянная оборонительная готовность, чрезмерная поглощенность собой и незначительное внимание к чувствам других. Эти черты связаны с паранойальностью террористов, которые склонны видеть постоянную угрозу со стороны других и отвечать на нее агрессией;

- примат эмоций над разумом, непосредственных активных реакций над действительностью, ее осмыслением, предвзятость оценок, низкий порог терпимости и отсутствие должного самоконтроля, позитивная эмоциональная окрашенность идей насилия. Среди обследованных авторами преступников террористической направленности 44 % отличались явной эмоциональной неустойчивостью, а для 80 % были характерны эмоционально насыщенные ассоциативные образы; 51 % обследованных, скорее, были склонны действовать, чем осмысливать происходящее и строить обоснованный прогноз. Указанные особенности личности террористов не исключают продуманности и рациональности их агрессивных действий;

- игровые мотивы: игра с обстоятельствами, врагом, с правоохранительными органами, судьбой, смертью (что, кстати, наиболее характерно для молодых людей, подростков, но может быть и чертой национального характера). Указанную особенность личности террористов необходимо учитывать при проведении с ними переговоров, операций. Для них подобная ситуация бессознательно воспринимается как захватывающая игра, ставкой в которой может быть и их жизнь. При этом следует иметь в виду, что их ничего не испугает, даже собственная смерть.

Приводится следующая психолого-психиатрическая классификация террористов-исполнителей (Виноградов М. В., 2005):

- 1) генетические садисты с ярко выраженными садистскими

наклонностями, которые проявлялись у них с раннего детства в виде издевательства над животными, стремления причинить боль и страдания окружающим;

2) садисты с генетически заложенными тенденциями, но скрытого характера, которые при обычных условиях жизни могут вообще не проявиться, а проявляются только при стечении каких-либо психотравмирующих для данной категории преступников обстоятельств;

3) люди случайные, пойманные на чем-то вербовщиками, попавшие в идеологические или религиозные ловушки.

Одной из общих черт террористов является повышенная и садистски окрашенная сексуальность. В частности, при подготовке «шахидок» вербовщики используют сексуальное насилие в отношении завербованных женщин и для подавления их воли, и для получения собственного сексуального удовлетворения.

Значительная часть террористов представляет собой «бездумных» исполнителей. Это, как правило, молодые люди, запутавшиеся в реальной жизни, некоторые – с темным прошлым, с невысоким интеллектом, обманутые. Они слепо верят, что их смерть является путем к славе. С ними сходны лица с психическими отклонениями, изначально предрасположенные к подобной деятельности, люди, которые прячутся от общества: бандиты, дезертиры, бывшие пленные и люди, струсившие во время боевых действий. В то же время Л.А. Китаев-Смык (2002) отмечал, что «шахидки» (женщины-смертницы) ничего общего ни с «зомби», ни с гипнозом, ни с наркотиками не имеют, а напротив, подчас являются высокоинтеллектуальными людьми. Известно, что самоубийство в Чечне – очень большой грех, и «шахидки» являли собой изобретение определенных современных чеченских политических деятелей, ратовавших за продолжение войны в то время, когда 90–98 % чеченского населения находилось в состоянии «чеченской депрессии» (отчаяние от многолетней безысходности, чувство конкретного горя и глубинная тоска). Внутреннее состояние «шахидок» определяется формулировками: «предсмертный транс» (экстаз), «чем ближе смерть – тем ярче мир» (необычайная яркость мира), «упоеание своей властью» (беспредельная власть над чужими жизнями).

Изучая видеозаписи религиозных шиитских фанатиков, сделанные непосредственно перед совершением ими самоподрывов, Шбли (Schbley G., 2006) выявил 6 показателей внутреннего состояния смертников: подобие улыбки, отрешенный взгляд, отсутствие визуального контакта, подчиненная поза, замедленная реакция, вид собранного и умиротворенного человека. Большинство психиатров квалифицируют это как признаки готовности к самоубийству человека, страдающего депрессией. Отрешенность и умиротворенность ассоциируются с принятием окончательного решения покинуть «мир боли» [29].

Терроризм порождается, как показано работами Х. Глязера (1970-е гг.), двумя основными факторами. Во-первых, состояниями фрустрации, которые возникают из-за несоответствия целей и средств их достижения. Этот феномен

является одной из разновидностей психологического стресса и прямо провоцирует агрессивность. Во-вторых, установками так называемой нарциссической личности. Подобная личность живет лишь личными интересами и нацелена на агрессивное получение удовольствий. Терроризм – это деятельность напоказ, своего рода «кровавый театр». Поэтому среди террористов в значительном количестве присутствуют личности с выраженным истероидным радикалом.

Следует обратить внимание и на создание морального климата, который способствует зарождению и распространению терроризма. Современные глобальные и локальные противоречия как никогда обострили проблему человека, его возможность адаптироваться к поистине колоссальным изменениям в мире. Человеческая психика, перегруженная показом по телевидению сцен насилия, разбоя, сексуальных домогательств и перемешанная с реальными фактами бытового хамства, уличного хулиганства, заказными убийствами, не выдерживает и дает срыв. Срабатывают «зажатые» защитные психологические механизмы, вследствие чего ужасы вытесняются на периферию сознания, вгоняются в подсознание. И такой «психологический динамит» дремлет до поры до времени. При известных, как правило, чрезвычайных обстоятельствах он детонирует в виде агрессии, немотивированной жестокости, вандализма, садизма, мазохизма и терроризма. «В широком социальном пространстве, – указывает Э. Мунье (1996, с. 129), – где тревога перерастает в страх, а инстинктивная надежда – в неистовство, каждый человек, тесно связанный со всеми другими людьми, становится носителем современного нигилизма в его крайнем выражении – великого страха и склонности к терроризму».

Мотивы терроризма.

Мотивами терроризма, по мнению ряда исследователей, являются: самоутверждение, самоидентификация, молодежная романтика и героизм, придание своей деятельности особой значимости, преодоление отчуждения, конформизма, обезлички, стандартизации, маргинальности, пресыщения и т. д. Возможны корыстные мотивы, которые могут вытеснять идейные или переплетаться с ними.

Как показывает исследование А. Я. Гришко (2006), психология мужчин и женщин, совершивших террористическое преступление, существенно различается. Так, женщины, в отличие от мужчин, не стремятся в результате террористической деятельности обогатиться, повысить свой авторитет. Основным мотивом совершения преступлений террористического характера у женщин является «месть за свою землю, за убитых родственников». В основе преступного поведения таких женщин чаще всего, наряду с побудительными мотивами, заложен и мотив, оправдывающий их действия. Критическая оценка своего поведения у большинства преступниц выражена очень слабо, и, даже оценивая свое поведение после осуждения (спустя определенное время) как неправильное, они находят множество аргументов для оправдания своих преступных действий. Женщины часто не задумываются над тем, что они сами могут погибнуть или быстро установлены и изобличены. Умысел на

совершение террористического акта у женщин нередко возникает внезапно. Выборочное изучение уголовных дел о терроризме показало, что женщины часто вовлекались в террористическую деятельность родственниками и знакомыми мужчинами и совершали преступления в соучастии с мужчинами, проявляя к ним доверие. Мужчины в этом плане взаимностью не отвечали, возлагая при аресте всю вину за совершенное преступление на женщин, поручая им самые опасные террористические акты. Психологи высказывают предположение, что «шахидок» (смертниц) предварительно обрабатывают, манипулируют их сознанием и подсознанием. В качестве таковых выбирают, как правило, одиноких женщин, тех, кто перенес душевную травму (смерть мужа, детей и т. д.). Им методично внушают, что они делают святое дело, что им за эти действия (теракты) уготован рай.

По мнению R. Milton (2006), террористы не больны психически, но «они следуют путем безумия». И это не потому, что они придерживаются радикальных взглядов и не поддаются убеждению. Данный тип сознания свойственен многим людям, мирно уживающимся с другими и подчиняющимся закону. Отличие террориста заключается в том, что он погружается в мир иррационального до такой степени, что становится фанатиком, переступает черту, отделяющую цивилизованное поведение от нецивилизованного. И тогда он начинает верить, что его убеждения дают ему право убивать и калечить других людей, чтобы привлечь внимание к своему делу. Террорист убежден, что законы олицетворяют собой угнетение или религиозное табу и поэтому должны быть изменены. Террорист мыслит рационально, но сама система его мышления иррациональна [30].

Для противодействия террористическому движению следует, по-видимому, разработать модель поведения, альтернативную террористическому. Это особенно важно, поскольку «террористическое мышление» захватило большие группы людей, и фактические угрозы терроризма могут войти в повседневную жизнь столь же легко, как криминализация российского общества в 1990-е гг. привела к введению в обращение криминальных понятий и образцов поведения в повседневную жизнь и язык. Необходимо понять психологическую конфигурацию террористического поведения и его роль в определенных культурах, избегая этноцентрических обобщений. Следует также проанализировать по возможности социально-психологические механизмы функционирования террористических организаций, распространенных по всему миру, на основе данных истории, антропологии и социальной психологии.

2. Модели личности террориста.

Личность террориста – это криминологическо-психологическая категория, которая отражает особенности лица, совершившего общественно опасное деяние, как человека, личности и индивидуальности. При этом можно говорить о личности террориста в обобщенном плане, абстрагируясь от особенностей отдельных криминальных проявлений и понимая в этом плане обобщенную

характеристику лиц, привлекаемых к уголовной ответственности за совершение преступлений и безусловно, оцениваемых со стороны общества отрицательно.

Террористы пребывают в мире своих собственных представлений, а не в реальной действительности. Их сознание мифологично. Для них свойственна оторванность от реальности. Террористы характеризуются «гностическим» мировоззрением: они убеждены, что существующий порядок обречен, что ему на смену придет совершенно другое общество, ради которого необходимы радикальные изменения. Этот социально-психологический феномен прямо противоположен характерной для большинства людей «вере в справедливость мира», суть которой заключается в том, что человек не хочет верить в то, что лично с ним, без его вины может случиться что-то «плохое», ибо мир «справедлив». Политическими террористами мир оценивается как несправедливый и нелегитимный. На внутриличностном уровне это проявляется в искажении временной перспективы: настоящее эмоционально менее значимо, чем прошлое (золотой век в истории сообщества) и будущее (общественный идеал). Следствием таких искажений в образе мира становится обесценивание и своей собственной, и чужой жизни: цель оправдывает средства, необходимо разрушить мир во имя его спасения [24].

В целом можно выделить следующие характерные мировоззренческие составляющие личности террориста и их предпосылки:

- смещение чувства времени – прошлое включено в актуальное настоящее;
- стирание границ между реальностью и фантазией;
- некоторая наивность в сочетании с размытостью моральных ограничений;
- смешанность границ добра и зла, в отдельных случаях наличие апокалипсических переживаний и фантазий в сочетании с идеями мессианства;
- садомазохистическая позиция – жалость к себе и своим соплеменникам в сочетании с ненавистью к реальному или мифологическому противнику и готовностью к самопожертвованию;
- идентификация с агрессором, то есть наличие идей типа: «если я сам буду агрессором, то не стану объектом агрессии»;
- ограниченная способность понимать и принимать доводы тех, кто мыслит иначе;
- определенная утрата рациональности, особенно в сфере представлений о доступных и недоступных целях и идеалах, при этом, если цель недоступна, эрзац-целью может стать тотальная ориентация на разрушение всего, что препятствует достижению цели, даже если это никак не приблизит реализацию последней;
- религиозное «обрамление» идей борьбы, мести или возмездия, которое создает не столько особый кодекс поведения, сколько определяет специфическую социальную связь между членами конкретной национальной или социальной группы, что отражает общечеловеческую потребность слияния с чем-то большим (чем-то наполненным высоким смыслом), чем просто слиянием с конкретной группой - одним из важнейших факторов такого

идейного слияния являются представления о смерти и загробной жизни;

Религиозные идеи вечного блаженства, безусловно, являются более мощными и сопровождаются представлениями о переходе на другой уровень бытия и слияния с богом или, во всяком случае, ощущениями идентификации с великой идеей или политической целью. Особое место занимает понятие смыслообразования, то есть потребность ощутить, что мое существование имеет некий особый смысл, выходящий далеко за рамки серой убогой и безнадежной повседневности (поэтому чем более экономически, социально и политически бесперспективна ситуация в окружении, тем больше вероятности возникновения террористического типа мировосприятия) [17].

В силу выше изложенного, террорист практически не поддается рациональному разубеждению. Ему неведом страх и раскаяние в совершаемом или совершенном террористическом акте.

Террористический тип личности и террористическое сознание со всеми их характерными чертами, компонентами и конвульсиями находят удивительно рельефное выражение в лексике, терминологии и фразеологии террористов. Именно в своеобразном языке объективируется самосознание личности террориста. *Язык террористов* непосвященным может показаться темной абракадаброй, мало доступной для понимания. Неоднократно отмечалось, что многие документы террористов, чтобы быть понятными, нуждаются в «переводе». И это, так сказать, «не вина, а беда» пропагандистов террористической деятельности. На самом деле их язык – беден и примитивен. Но это клишированный язык, это код, состоящий из символов и стереотипов фанатичного мифотворчества. К нему нужен ключ, в него надо «войти», тогда и выявится вся элементарность, весь примитивизм его штампов и его символики. А так как они, как правило, далеки от реальности, так как действительные проблемы заменяются хотя и более страшными, но подчас искусственными, возникает странная, но не такая уж редкая ситуация: то, что кажется террористам само собой разумеющимся, совершенно недоступно для непосвященных.

Жаргон террористов содержит немало знакомых формул, которые, однако, поражают своей гротескностью, вульгарностью, какой-то удивительной «неуместностью». Их язык – немыслимый винегрет из диких преувеличений и крайностей, отборной ругани, проклятий, воинственных угроз и триумфалистской барабанной дроби, обильно приправленный «каноническими» терминами и словосочетаниями. Странные неологизмы и словообразования, грязная брань и истерические вопли, ходульный пафос и демагогическая риторика – все это как нельзя более подходит для создания фантастической картины мира, для самовыражения фанатико-мифологического сознания, для «всеразрушающих» воинственных призывов, идеологического схематизма, обливания грязью противников, нагромождения лжи, клеветы, нелепостей. И при всем этом неотъемлемыми компонентами террористического языка являются «канцеляризм», бюрократические обороты и штампы.

Террористический язык, отражая психологию террористов, выполняет

различные функции. *Во-первых*, он выражает специфически террористическое содержание, когда оно присутствует, и заменяет его специфической формой, когда оно исчезает. В нем рельефно проявляется мироощущение фанатиков, тех, кто ущербен, озлоблен и примитивен, кто видит или хочет видеть реальность только в «черном свете» или как абсолютный контраст света и тьмы, кто ищет крайних средств, хочет всего «здесь и сейчас», кто цепляется за догмы прошлого, за извращенно толкуемые традиции. *Во-вторых*, функция террористического языка – самооправдание и самооглушение, стремление уйти от трудных вопросов и сомнений, стремление «железной» однозначностью и схематизмом заглушить подсознательную неуверенность. Произнесение «священных» формул, превращение противников в монстров или «свиней», восхваление мифических «побед» и «успехов» играют, по-видимому, роль наркотика для оглушения себя и других. *В-третьих*, террористический язык служит формальным кодом, набором «канонических» (и часто уже совершенно бессодержательных) символов, свидетельствующих о принадлежности к «клану», способствующих самоидентификации субъекта террористической деятельности [17].

Террористический язык в немалой степени способствует расшифровке «загадки» терроризма. Дело том, что он всегда именно такой, полностью или до какой-то степени, идет ли речь о террористических группах или террористических государственных системах. Конечно, существуют разновидности, связанные с местом, эпохой, социальными различиями и др., однако существо и форма остаются теми же, поскольку этот язык выражает тот тип сознания, который мы условно назвали террористическим.

Террорист выступает как бездушная «деструктивная машина», лишенная сложных моральных и этических проблем. В литературе имеются психологические описания трех наиболее ярких вариантов такой «террористической машины» – террористов с так называемыми синдромами: «Зомби», «Рембо» и «Шахида».

«Синдром зомби» проявляется в постоянной, причем не нарочитой, а совершенно естественной сверхбоеготовности (сверхготовности к отражению нападения), враждебности с тотальным образом врага, паранойяльной постоянной устремленности к наиболее сложно организованному боевым действиям. В жизни это – своего рода «синдром бойца», постоянно нуждающегося в самоутверждении и подтверждении своей состоятельности. Люди с «синдромом Зомби» постоянно живут «на войне» (иногда их образно называют «псами войны»). Даже когда нет боевых действий, они всячески избегают ситуаций мира и покоя, ищут и охотно сами создают обстановку боевого конфликта. Оружие – их любимая игрушка, которой они владеют блестяще. Такие люди быстро и легко формируют для себя образ врага. В преследовании врага они неутомимы, беспощадны и жестоки. В боевой ситуации они чувствуют себя как рыба в воде, совершенно неуязвимыми. Такое мироощущение небезосновательно: боевых потерь среди таких лиц практически никогда не бывает, редкие потери обычно связаны либо с форс-мажорными обстоятельствами, либо с грубыми нарушениями собственных правил

нахождения в состоянии постоянной сверхбоеготовности. Террористы из движения «ХАМАС» знают: «Борьба – это постоянное напряжение всех сил. Расслабиться воин Аллаха сможет только в раю» [23, с. 181].

Прекрасная физическая и боевая подготовка, достижению и поддержанию которой подчинена вся их жизнь, обычно позволяет таким людям практически неограниченно переносить тяготы военного дискомфорта. Более того, они настолько привыкают к таким тяготам, что считают их естественными. Но такая физическая подготовка часто парадоксально сочетается с их беспомощностью в простых житейских ситуациях. В частности, известны трудности «Зомби» в общении с противоположным полом: иногда в этих отношениях у них внезапно может быстро развиться заметная регрессия до уровня поведения 10-12 летнего ребенка. Однако их растерянность вместе с проявлением сверхдоверчивости и сверхоткрытости по отношению к «своим» может столь же внезапно сменяться внешне немотивированной и заранее непредсказуемой агрессивной враждебностью. Это часто заставляет окружающих как бы «ощущать» устрашающую ауру их деструктивной «запрограммированности».

Для людей с «синдромом Зомби» обычно характерно не атлетическое, а, напротив, диспластическое и (или) даже астеническое телосложение, однако многолетний опыт усиленных спортивных тренировок делает их гиперкомпенсированными атлетами. На лице у них нередко наблюдается парамимия. Их специфическая «звериная» пластика может мгновенно (особенно при общении с лицами противоположного пола) сменяться крайней степенью моторной неловкости. В мирное время, в стабильной обстановке они испытывают заметные трудности в поиске сексуальных партнеров, возможно, в связи с их ранимостью и повышенной чувствительностью во внебоевых ситуациях. В межличностном общении их отличает очень узкий круг эмоционально насыщенных привязанностей. В мирных ситуациях у «Зомби» на первый план выходят проявления эмоциональной дисгармонии, причем в ее структуре парадоксальность, холодность, сензитивность, брутальность и символический неологизм, характерные для шизотипа, часто сочетаются с взрывчатостью, вязкостью, замедленностью и метафорической олигофазией, присущими эпилептотипу, то есть формируется двойственная, шизоэпилептоидная конституция. Эта дисгармония может находить (и находит) выход в противоправных действиях.

Люди с заметным «синдромом Зомби» – идеальные солдаты, у которых постоянная агрессивная враждебность является механизмом своеобразной адаптации к внешним условиям. Они всегда на «войне», обстановка боевого столкновения – их естественная «среда обитания». В террористических структурах «Зомби» – идеальные боевики-исполнители.

Термин «**синдром Рэмбо**» возник и распространился сразу после известного фильма об американском ветеране войны во Вьетнаме, вернувшемся домой, но не сумевшем найти себя в мирной жизни и как бы поневоле ставшим террористом. Фильм о боевике Рэмбо создал удачный образ, а его имя вскоре стало нарицательным. Специалисты по исследованию поведения людей в

чрезвычайных ситуациях считают, что «синдром Рэмбо» – это своего рода предельное выражение, результат долгосрочного формирования вполне устойчивой невротической структуры личности, «раздираемой» непреодолимым интрапсихическим конфликтом между стремлением к острым ощущениям и переживанием вины и отвращения за свое участие в них. Ключевой характеристикой этой структуры служит либо сознание «миссии», добровольно возложенных на себя тяжелых, но благородных альтруистических обязанностей, позволяющих реализовать агрессивные побуждения, либо сознание принадлежности к «корпорации», профессиональных обязанностей, позволяющих рисковать жизнью и здоровьем без самоупрека в аутоагрессивности.

Миссионерство – основной психологический стержень человека с «синдромом Рэмбо». Он не может (хотя и умеет) убивать «просто так» – он обязательно должен делать это во имя чего-то высокого. Поэтому ему приходится все время искать и находить те или иные, все более сложные и рискованные «миссии». Люди с «синдромом Рембо» всегда испытывают большие трудности при адаптации к спокойной, рутинной деятельности, часто переживают ощущение скуки и своей несостоятельности в обыденной жизни. Они постоянно стремятся к тому, чтобы «взвинтить» ситуацию, других людей и самого себя, часто искусственно создавая сложности, которые необходимо «героически преодолеть». Тем самым они постоянно стремятся оказаться в суперэкстремальной обстановке, в очаге какой-нибудь чрезвычайной ситуации. Наиболее значимыми для них характеристиками экстремальной ситуации являются «близкое по духу окружение» и «наличие правил игры». Для них важно «отвечать добром на зло», и не отступать ни перед какой угрозой при выполнении того, что они сами считают «благородной миссией». Поэтому люди с выраженным «синдромом Рембо» всегда добровольцы. Они склонны к самоограничению, обычно безотказны и болезненно совестливы, даже альтруистичны по отношению к «своим»; временами они бывают просто откровенно навязчивыми – прежде всего с частыми предложениями своей помощи [23, с. 185].

Террорист с «синдромом Рембо» – это человек, стремящийся к ужасу и сеющий ужас во имя «высокой» цели, однако делающий это не потому, что ему дорога та или иная цель, а всего лишь потому, что по-другому он просто не умеет жить.

Наиболее ярким в психологическом плане является комплекс состояний, испытываемый исламскими смертниками – шахидами. «**Синдром шахида**» – это особая исламская разновидность террористов-смертников, наиболее распространенная в современном мире. Существует огромная разница между человеком, который решил покончить с собой из-за непереносимых психических страданий, и террористом-смертником, который любит жизнь, полон сил, внутренней энергии и уверен в своей особой миссии. Поведение, деятельность и заявления террориста-смертника не поддаются рациональному анализу и требуют специальных подходов с позиций иррационального.

Мотивация террористических самоубийств весьма сложна, поскольку в

них переплетаются различные мотивы и терроризма, и самоубийства. Эти мотивы чаще проявляются при сочетании националистических стимулов с религиозным фундаментализмом. Поэтому, многие вполне вменяемые в обычной жизни террористы из-за непонятного стремления к самопожертвованию (смерти) могут быть представлены как психически ненормальные люди. Психиатры в большинстве своем не считают человека, готового совершить самоубийственный теракт, психически ненормальным. Соответственно и описать его психологический или физический портрет крайне трудно. При этом приходится констатировать: мировой опыт свидетельствует о том, что предотвратить действия террориста-смертника практически невозможно.

«Бесмысленное поведение, противоречащее элементарному инстинкту самосохранения, устраивает главарей террористов. Они всячески поддерживают веру в то, что смерть фанатика-самоубийцы очищает его от всех грехов и направляет напрямик в рай. Считается, что смерть не обязательно настигнет «шахида» – вера и готовность к смерти могут защитить его, дать возможность совершить подвиг. Зарегистрированы случаи, когда все тело бандитов оказывалось испещренным надписями изречений из Корана, дабы, как им внушили, пуля не могла пробить его. Попав в плен, они всерьез убеждали, что пуля на них не действует. По сути это пример религиозно-паталогического извращения психики. Известно немало случаев, когда смертникам для их успокоения раздают «освященные Кораном» патроны, гранаты, камни, имеющие, дескать, «сверхъестественную силу», которыми в безвыходном положении они могут «уничтожить всех неверных и спасти Аллаха» [23, с. 190].

Психолого-психиатрические особенности личности террориста во многом определяются тем, что он непосредственно соприкасается со смертью. С одной стороны, это воздействует на его психику, поступки и на события, в которые он включен, а с другой – его личностная специфика такова, что он стремится к смерти, начинает соответствовать ей, разрушает последние преграды, отделяющие от нее, как бы позволяет ей непосредственно влиять на себя. Смерть отпечатывает на нем свой образ, начинает говорить с ним на своем языке, и он его понимает. Это – террорист-некрофил, который не защищен от смерти задачей выживания.

Раз, приблизившись к смерти, такой человек начинает приобретать опыт, который либо осознается и становится основой внутреннего развития, либо не осознается и на уровне личностного смысла определяет поведение, в том числе через потребность вновь и вновь испытывать дрожь соприкосновения с тем, что находится за гранью жизни. Наркотическая атмосфера близости к смерти может толкать такого человека на совершение самоубийственных терактов или убийств, не обязательно террористических, например, при участии в разных военных конфликтах.

«Самоубийственный» терроризм, как и терроризм в целом, всегда есть проявление слабости, потому, что к нему прибегают тогда, когда другими путями решить поставленные задачи невозможно. Это принципиальное

положение относится не только к области терроризма, но и к войне. Еще в 70-е годы XX столетия американский психиатр Энтон Купер утверждал, что с точки зрения психической патологии нет никакой разницы между террористом и солдатом. И тот и другой просто-напросто избирают разные способы достижения своей цели с оружием в руках. К самоубийственным атакующим действиям прибегают лишь в случае военной несостоятельности, как например, японские камикадзе. В сильных, победоносных армиях такое не практикуется, а если и имеет место, то лишь по собственному индивидуальному желанию. Естественно, что и насаждать подобное в армии, специально обучать ему можно лишь при наличии определенной ментальности, соответствующих духовно-нравственных установок. Они были, к примеру, в Советской Армии времен Второй мировой войны, когда жизнь человека совсем не ценилась. В отдельных случаях в самопожертвовании бывают весьма заинтересованы некоторые государства или террористические группировки (например, этнорелигиозные), если им нужны жертвы для возбуждения жажды мести за погибших. Это мы наблюдали, например, во время вооруженных конфликтов на территории Чечни.

Следует выделить чеченских женщин, которые жертвовали собой. Нельзя сказать, что все они как одна безропотно решались на такой шаг. Отдельные из них пытались сопротивляться и, в конце концов, отказывались. В одних случаях их за это просто убивали, в других – они становились полными изгоями в своей среде, спивались, превращались в проститутку, опускались на самое дно, от них отворачивались даже собственные родители. В условиях же подготовки к террористическому акту такие женщины обычно оказывались в абсолютно тупиковой ситуации, из которой они видели только один выход – смерть. Очень важно отметить, что сами кандидатки в смертницы не распоряжаются своей жизнью, они в руках тех, кому привыкли повиноваться. Как правило, смертница вербуетя из числа потерявших мужа, брата или других родственников, за которых надо мстить. Подготовка смертниц практически всегда проходила подпольно, что психологически очень сближало всех, кто в ней участвовал. Женщины, которыми до того мало кто интересовался, а некоторые как бы находились за бортом жизни (среди них были незамужние, террористы якобы на них женились, но браки нигде не регистрировались), вдруг чувствовали, что они значимы, востребованы, нужны, им доверено очень важное дело, с ними иногда даже и общаются как с равными [23, с. 199].

К основным психологическим характеристикам террористов-смертников, прежде всего, относится постоянная готовность к самопожертвованию. Отметим, что готовность к собственной смерти всегда считалась крайне важным достоинством в среде террористов любых стран, народов и вероисповеданий. Террорист-смертник, счастлив возможности отдать свою жизнь и унести с собой на тот свет как можно большее число врагов. Для этого необходимо психологически преодолеть собственный страх смерти. Именно это происходит под влиянием тех или иных причин – психологических факторов, обладающих огромной суггестивной силой. Такими факторами могут

быть некоторые *идеи* (например, религиозный фанатизм), сильные *чувства* (ненависть к врагу), эмоциональные *состояния* (так называемый кураж).

В культуре социумов, пополняющих ряды террористов, их смерть считается героической и благородной жертвой, подвигом мученичества и практически всегда вызывает одобрение и поддержку, которые проецируются на семью и весь род террориста, окружаемых заботой и уважением. Это не значит, что семьи поощряют смертников или не испытывают чувства горя, но и семьи, и сами террористы знают, что, наряду со скорбью и болью утраты, у родных будет и понимание, и одобрение, и даже гордость. Такая смерть считается не самоубийством, а мученичеством, при котором конкретная личность навсегда сливается с историей общества или нации, с его прошлым, настоящим и будущим. Смерть в молодом возрасте вообще часто воспринимается как нечто конечное, необратимое, и даже обычные самоубийцы (с атеистической установкой) в ряде случаев разделяют фантазии о той жизни после смерти. Поступком террориста движет желание умереть ради того, чтобы отнять жизнь у другого человека. Причем наибольшее удовлетворение приносит такому человеку не вторая часть, а именно первая, то есть готовность к самопожертвованию и предвосхищение грядущего удовольствия от такого самопожертвования. Террор может принести террористу парадоксальное удовольствие через его собственные страдания и, возможно, через саму смерть.

Психология «шахида» основана на вере в религиозную идею святости «муджахетдина», «воина Аллаха», без раздумий отдающего свою жизнь во имя Бога и вознаграждаемого за это прямо-таки немедленным попаданием в рай, где его ожидают невероятные по комфортности условия пребывания.

Сужение всего мира до масштабов одной организации – еще одна существенная психологическая черта террориста-смертника. В патопсихологии давно известен синдром «*туннельного зрения*»: пребывая во власти сверхценной идеи, человек стремится к ней, не замечая ничего вокруг. Он видит только свой «свет в конце туннеля», игнорируя окружающий мир. Отсюда и явная интравертированность большинства террористов, их частое желание «общаться с вечностью», «посвятить свою жизнь будущему», вера «грядущие поколения» при недооценке современников [23, с. 217].

Из сказанного следует, что комплекс «синдрома шахида» включает в себя как *когнитивные* компоненты (идеи, связанные с конкретным представлением о вознаграждении за верность этой идее), так и компоненты *эмоциональные*. Вера в такую идею, как и вера вообще, представляет собой эмоциональное, а не рациональное состояние. Необыкновенная сила религии заключается и в том, что она готовит к смерти, утешает при ее наступлении, снижает страх перед ней, вселяя веру в жизнь после смерти и воскресение.

Анализ и оценка террористических актов, совершенных в мире за последние годы позволяет исследователям выделить шесть наиболее распространенных типов террористов-«смертников»: 1) террористы «зомби»; 2) террористы из мести; 3) террористы «патриоты» (боевики, за «веру»); 4) террористы за деньги; 5) террористы «поневоле»; 6) террористы «маньяки»

(имеющие бредовые идеи).

1. Террорист **«зомби»**. Зомбирование (психическое перепрограммирование) означает такую психическую обработку человека (обычно с использованием гипноза и психотропных веществ), при котором он получает неосознаваемую им самим «установку» на конкретное действие или поступок (в данном случае он программируется на совершение террористического акта).

Таким образом, террористический акт совершается человеком, не осознающим, что он делает; его поведением управляет другой человек. При этом зомбированию могут подвергнуться как психически здоровые лица, так и лица с различной степенью психических расстройств. По данным исследований, 20% населения не подвержено внушению и психокоррекции в силу своих генетических особенностей. Психическое программирование человека сопровождается значительными эмоциональными нагрузками, поэтому для зомбирования и совершения террористического акта не годны лица с острыми сердечно-сосудистыми заболеваниями и астматики (из-за высокой вероятности возникновения спазма сосудов или дыхания в момент совершения теракта).

Отличительные признаки террориста - «зомби»: безразличное (бездушное, неживое) лицо и отрешенный (стеклянный) взгляд; движения однообразные; жестикация невыразительная; контакты с другими людьми отсутствуют или случайны. При разговоре с таким человеком можно наблюдать вялые речь и интонации в голосе.

При возникновении незапрограммированной преграды (задержания сотрудниками полиции) он теряется, ищет как бы поддержки «со стороны», у него появляются необъяснимые изменения в эмоциональном состоянии (ощущение неуверенности, беспокойства и тревоги). Необходимо помнить, что он, возможно, запрограммирован на «самоликвидацию» при возникновении такой ситуации. В зависимости от того, какой форме психического перепрограммирования («жесткой» или «мягкой») подвергался человек, будут проявляться и отличительные признаки внешнего вида и поведения такого «зомби». При «жесткой» форме зомбирования эти признаки могут наблюдаться отчетливо, при «мягкой» форме – отсутствовать [32, с. 200].

2. Террорист **«мститель»**. Среди таких террористов много женщин, потерявших мужей, детей, близких родственников. Оторванные от семьи и привычного круга общения, подвергнутые мощной идеологической и психотропной обработке, они составляют костяк «шахидок» («черные вдовы», «невесты аллаха»). Мечь может быть направлена на объекты государственной власти или только органы безопасности и правоохранительные органы, на конкретное лицо. Такого террориста наблюдательный сотрудник может определить по проявлениям эмоциональной холодности (или даже негативным эмоциям в отношении окружающих) и высокого самоконтроля. Если его остановить для «беседы», у него отмечается неадекватное эмоциональное реагирование, возрастание тревожного и агрессивного состояния, особенно у женщин. При этом террорист не желает отвечать на вопросы (и не понимает

этих вопросов), стремится к немедленному уходу от возникшей на пути к цели «преграды». Таким образом, его поведение никак не соответствует поведению обычного человека, попавшего в подобную ситуацию. Необходимо учитывать, что некоторые террористы из мести также могут быть подготовлены к совершению терактов путем «зомбирования».

3. Террорист *«напруга»* («боевик», «за веру»). Это самый распространенный тип террориста. Под воздействием опытных инструкторов у него формируется фанатичное убеждение в своей вере, идеях и образ врага в виде представителей другой веры, другой национальности. Совершение террористического акта он воспринимает как «джихад» против «неверных», как подвиг за веру или освобождение своего народа. Он осознает, что совершает террористический акт, убивает людей и уничтожает имущество, и он желает возникновения таких последствий. Таким образом, он идет на преступление с прямым умыслом, с убеждением в своей правоте.

Такой террорист фанатически (до иступления) предан своей религии, идеям, крайне подозрителен, хладнокровен, уверен в своих силах, находится в постоянной готовности к совершению теракта. К окружающим относится подозрительно, при случайном контакте с людьми вспыльчив, агрессивен. Отмечается также высокомерное и пренебрежительное отношение к окружающим его людям. Иногда можно заметить, как такой террорист-смертник тихо читает молитву (особенно перед совершением теракта).

При остановке такого террориста для проверки документов или «беседы» можно заметить возрастание состояния эмоциональной напряженности и враждебности, о чем могут свидетельствовать угрюмый и угрожающий взгляд, плотно сжатые губы, скрип зубами, суженные зрачки глаз, учащенное дыхание, сжатые в кулак руки. На вопросы отвечает резко после короткой паузы, в ответах отчетливо звучит грубость. При неумелой попытке обезвредить такого террориста, последствия могут быть непредсказуемы. Поэтому такого террориста необходимо обезвреживать до возникновения у него «агрессивной вспышки».

4. Террорист *«за деньги»*. Он идет на совершение теракта из-за корыстных побуждений (выполняя задание тех, от кого находится в полной финансовой зависимости, или, находясь в крайней нужде и пытаясь материально обеспечить семью). Такой террорист характеризуется отсутствием идейных побуждений и безразличием к окружающим.

Психоземotionalное состояние террориста «за деньги» характеризуется внутренним напряжением (нервозностью), которое резко возрастает при возникновении на его пути какого-либо препятствия (например, полицейского поста). Внешние проявления его состояния: суетливость; озирание по сторонам; частая перемена позы; нервное теребление части одежды, ручки или ремешка сумки (пакета, рюкзака). При его задержании для беседы у него могут наблюдаться следующие признаки: изменение цвета лица (побледнение; покраснение, покрытие пятнами); выступание пота; частое моргание, покашливание; подергивание отдельных мышц лица; усиленная мимика рта; часто облизывание губ или сглатывание слюны. Голос такого террориста чаще

высокий, речь быстрая или прерывистая. Могут наблюдаться голосовые спазмы. Чрезмерное состояние тревожности и беспокойства может привести его к нервному срыву.

5. Террорист **«поневоле»**. К совершению теракта могут подтолкнуть человека и путем шантажа (взятие в заложники членов его семьи, угроза преданию огласке каких-либо дискредитирующих данного человека сведений и т.д.) или по решению шариатского суда за совершенные преступления (глубоко верующего человека, таким образом, заставляют искупить вину перед богом). Лицо у такого террориста угрюмое, бледное, болезненное, настроение пониженное, движения замедленные, жестикация невыразительная. Он молчалив, погружен в собственные мысли, безразличен к окружающим людям и к происходящим событиям. При разговоре он не смотрит собеседнику в лицо, избегает контакта глаз. Голос у такого террориста обычно приглушенный, тихий, речь замедленная. Перед ответом на поставленный вопрос могут наблюдаться длительные паузы.

6. Террорист **«маньяк»** (имеющий бредовые идеи). Чаще это террорист - «одиночка», страдающий различными видами психических отклонений (последствия черепно-мозговой травмы, болезней головного мозга, употребления алкоголя, наркотиков). В силу своих психопатологических особенностей и навязчивых идей, он любой ценой жаждет славы («мания величия»), уничтожить преследующих его «врагов» («мания преследования») или желает переустроить страну (мир, Вселенную). Особенно опасен такой террорист, если его сознанием умело манипулирует террористическая организация. Отличительные признаки этого террориста – замкнутость, неуравновешенность и резкие перемены настроения, раздражительность и агрессивность, истеричность, суетливость в движениях или в словах. Нередко могут наблюдаться признаки сварливости, обидчивости, а также стремление произвести впечатление, себялюбие. При попытке задержания он обычно не оказывает ожесточенного сопротивления [32, с. 210].

Несовершеннолетние террористы-смертники в преобладающем большинстве случаев жертвуют собой не за деньги, а за национальную или религиозную идею. Они добровольно идут на самопожертвование из-за насажденных (методическим внушением, воздействием наркотиков) взрослыми ложных чувств ненависти и мести к неверным, к врагам своего народа.

Несмотря на многообразие типов террористов-смертников, у них много общего: нахождение в постоянном психоэмоциональном стрессе, вызванном суицидальными мыслями и страхом попасть живым в руки спецслужб, тревожное состояние (обостряются чувства беспокойства, подозрительности и недоверия к окружающим их людям). Опытному специалисту не сложно вычислить в толпе субъекта с такими внешними проявлениями в его поведении (у террориста-«зомби» такой стресс отсутствует, его внешние поведенческие признаки описаны выше). При неожиданной встрече с сотрудниками правоохранительных органов (службы охраны объекта), у подозреваемого наблюдательный человек может уловить признаки беспричинного замешательства, растерянности или недуга.

Необходимо отметить, что сильный страх перед «задержанием» редко означает, что террорист-смертник боится разоблачения и наказания. Он боится того, что его задержание не позволит реализовать задуманный террористический акт. Внешними проявлениями такого страха являются бледное (или сильное покрасневшее) лицо, угрюмый взгляд, потливость (особенно руки), дрожание пальцев рук, скованные движения. Перед продвижением вперед он наблюдает за действиями других людей, при нахождении впереди сотрудников полиции стремится изменить направление движения и обойти их.

Террорист-смертник, как было сказано выше, обычно ни внешним видом, ни манерой поведения не выделяется из толпы. Он старается максимально «раствориться» в толпе. Вместе с тем, могут быть исключения. К примеру, внешними отличительными признаками террориста-«ваххабита» могут являться: у мужчины – наличие бороды (чаще нестриженной) и головного убора (обычно тубетейка без узоров и вышивки), отсутствие усов; у женщин – платок, платье (или юбка), штаны, туфли. Платок закрывает шею и уши. Платье (юбка) однотонное, чаще без рисунков, длиной ниже колен или же почти до земли, рукава платья длинные, даже в жаркую погоду женщина - «ваххабитка» может быть одета в куртку или в плащ. И у мужчины, и у женщины, если они одеты в куртки, плащи или пальто, обычно пуговицы (молнии) наглухо застегнуты. Наличие у подозреваемого лица темных очков, скрывающих от окружающих невербальные сигналы его глаз, также может свидетельствовать о негативных его намерениях.

Террорист-смертник характеризуется тревожным и эмоционально неустойчивым состоянием, отсутствием положительных эмоций, непониманием «юмора». Так, если при беседе высказать подозреваемому лицу шутку, он останется безразличным, эмоционально холодным. На вопросы он отвечает неохотно, монотонно, часто с продолжительными паузами для обдумывания, иногда сбивчиво, непоследовательно. Отдельные вопросы могут остаться без ответа.

Террориста-смертника особенно сбивают вопросы, касающиеся «будущих планов» (типа: «Планируете ли вы завтра прийти на открытие выставочного павильона?», «С кем вы придете завтра на выставку?»). У него нет «будущего», поэтому он старается об этом не думать. В связи с этим обычно у него нет и обратных проездных билетов (железнодорожных, авиационных) домой. Он также не может внятно ответить на вопросы, касающиеся времени и цели приезда, адреса проживания, семейного положения, рода занятий и на другие вопросы, не вызывающие у обычных людей затруднений с ответом. У террориста-смертника отсутствуют какие-либо пристрастия, интересы, потребности в чем-то. Эти особенности необходимо учитывать при подготовке вопросов подозреваемому лицу.

Человек может и не знать о том, что ему уготована роль «ходящей бомбы». Он выполняет задание террористической организации (например, за определенное вознаграждение установить или оставить в конкретном месте взрывное устройство. Или случайного человека просят занести и передать

сверток, пакет, сумку, букет цветов. Однако когда такой человек приближается к месту закладки, дистанционно (с использованием сотовой, пейджинговой или иной связи) совершают подрыв вместе с ним. Таким путем решаются две проблемы: совершается террористический акт; ликвидируется исполнитель, что затрудняет раскрытие данного преступления и установление организаторов теракта [23, с. 155].

К психологическому типу можно отнести лиц, которые решили покончить жизнь самоубийством, но не решающиеся осуществить его в одиночку или желающие придать ему внешнюю огласку. К этому типу можно отнести лиц, страдающих психическими расстройствами.

У самоубийц чаще всего отмечаются аффективные расстройства, отрицание ценности собственной жизни и жизни других людей, восприятие реальности затруднено или невозможно, аутоагрессия.

Наиболее часто встречаются следующие варианты психических расстройств:

- острый психоз;
- подострое затяжное психотическое состояние;
- аффективные расстройства;
- расстройства личности;
- различные виды слабоумия;
- наркотическое или алкогольное опьянение.

Лица в состоянии острого психоза выглядят рассеянными, встревоженными, напряженными. Временами застывают на месте, к чему-то прислушиваются (слуховые галлюцинации). В поступках преобладает внезапность, произвольность, они нелепы в своих поступках и требованиях, неадекватны окружающей обстановке. Одежда также может быть нелепой и вычурной. Речь сбивчивая, высказывания непоследовательны. Требования, если они вообще предъявляются, нелогичны, абсурдны и фантастичны. Зачастую они имеют неверное представление, где находятся и с кем разговаривают, не поддаются переубеждению. Для них характерны высказывания о собственном могуществе, величии, уникальных способностях.

Вопросы и задания для проверки и самоконтроля знаний.

1. Назовите классификацию преступников при захвате заложников.
2. Раскройте содержание понятия психическое состояние преступников.
3. Раскройте содержание понятий: личность террориста, язык террористов.

ТЕМА 9. КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРОВ

1. Понятие коммуникации. Коммуникативные технологии.
2. Жесткие переговоры.

1. Понятие коммуникации. Коммуникативные технологии.

Относительно коммуникационных технологий ведения переговоров необходимо знать, что новая информация на 75% воспринимается с помощью зрения (вот откуда поговорка; встречаются по одежке, а провожают по уму), и почти 70% информации передается по каналам невербальной (т.е. несловесной) коммуникации с помощью мимики, жестов, звуков, движения тела, касания, положения партнеров в пространстве. Кроме того, невербальная коммуникация — это врожденные рефлексы людей и потому она наиболее объективирована и мало фальсифицируема. С ее помощью можно проверять, насколько искренен, правдив ваш партнер по переговорам. Поэтому нужно хорошо знать язык мимики и жестов и изучать привычки: конкретного человека, с которым ведутся переговоры.

Чтобы быть убедительным во время переговоров, важно овладеть искусством задавать вопросы и искусством эффективного слушания. Для этого требуется изучить ряд приемов.

Психологически всегда оправданно начинать переговоры со взаимовыгодных для обеих сторон вопросов. Не следует затевать разговор с таких проблем, мнения по которым у вас расходятся [1, с. 120].

Заранее готовьте первый вопрос, чтобы заинтересовать им собеседника. Для этого стоит сформулировать его проблематично. Например: «Считаете ли вы, что проблемы безопасности в области политики — это проблемы только самих политиков или всего общества?».

Сначала обсудите наиболее простые вопросы, а затем переходите к сложным. Побуждайте партнера больше высказываться самому. Внимательно и сосредоточенно слушайте его. Не перебивайте. Среди вопросов, которые помогут вам вытащить из него информацию или динамизировать диалог есть такие:

Вопросы, открывающие переговоры. Они рассчитаны на положительную реакцию другой стороны. Как правило, это развернутые или открытые вопросы, предполагающие такой же развернутый ответ на них, например: что вы хотите получить от нашей стороны в результате этих переговоров? Вопросы для ориентации помогают вам выяснить, какой точки зрения придерживается другая сторона по поставленной проблеме.

Однополюсные вопросы, когда вы повторяете вопрос партнера, имеют целью уточнить, правильно ли понят вами его вопрос и дают выигрыш времени для размышления.

Зеркальные вопросы повторяют часть высказывания партнера с

вопросительной интонацией с тем, чтобы заставить его еще раз подумать над своим утверждением. Например, он говорит: «У меня нет оснований согласиться с вашим предложением». Вы «отзеркаливаете». «Нет оснований?».

Эстафетные вопросы часто используются для придания диалогу более энергичного вида. Не перебивая партнера, вы вступаете между паузами и подталкиваете диалог в нужном вам направлении с помощью своего вопроса: «Вы сказали, что слышали его речь, а что вы думаете о ее содержании?».

Закрытые вопросы важны для уточнения и завершения диалога или тогда, когда необходимо получить конкретный ответ - положительный или отрицательный: Так вы согласны продолжить с нами сотрудничество?».

Используются также провокационные вопросы — для того, чтобы встряхнуть собеседника или получить новую информацию, а также альтернативные вопросы, которые дают возможность другой стороне остановить свой выбор на чем-то одном и дисциплинировать ее мышление, например: «Когда я должен позвонить вам — завтра или послезавтра?».

Одна из самых распространенных ошибок общения состоит в том, что мы не умеем и не хотим слушать, что говорит собеседник. Как правило, мы ждем паузы, чтобы высказаться самим или не согласиться с каким-то его тезисом. Часто наше поддакивание бывает формальным и даже раздражает собеседника. Так вот, есть золотое правило переговоров: не готовься высказываться, а готовься слушать. Среди приемов эффективного слушания во время переговоров выделим четыре наиболее существенных.

Прием перефразирования. Одна из эхо-техник, позволяющая дать собеседнику представление о том, как вы его поняли, услышать себя со стороны, заметить собственную ошибку и вовремя исправить ее. Это еще и прием психологического поглаживания, ведь собеседнику всегда приятно, когда его слова стремятся понять с помощью творческого цитирования.

Главная цель перефразирования - уточнить только что полученную информацию. Для этого выбирается наиболее существенные, важные моменты сообщения. При возвращении реплики не стоит что-либо добавлять от себя, интерпретировать сказанное. Но и не повторять ее слово в слово. Пример:

- Я буду ждать тебя у памятника Абаю в 9.00.
- Так значит — встречаемся завтра у Абылайхана?
- Да нет, я имел в виду статую около Инженерного замка.

Следующий прием эффективного слушания во время переговоров — это развитие идеи. Собеседник выводит логическое следствие из слов партнера или выдвигает предположение относительно причин высказывания, например: «Вы так полагаете, видимо, потому что...». В отличие от предыдущей техники здесь есть элемент интерпретации. Достоинство данной техники состоит в том, что она помогает уточнить смысл сказанного, быстро продвинуться вперед в беседе, дает возможность получить информацию без прямых вопросов. Но сложность ее использования заключается в том, что вы рискуете сделать неправильный вывод. Поэтому избегайте поспешности в выводах, на всякий случай используйте «глаголы мнения» типа «мне думается», «мне кажется, что...» [2, с. 138].

Прием резюме или суммирования позволяет вам быстрее подойти к существу вопроса, помогает при рассмотрении претензий, когда необходимо решить какие-либо проблемы. Он особенно эффективен, если вы оказались в тупике, или молчание затянулось.

Последний прием называется активным слушанием и связан он с тем, что люди всегда подспудно ждут от нас сочувствия, поскольку каждое наше послание наполовину состоит из смыслового «письма» и «письма» чувств.

2. Жесткие переговоры.

Переговорный процесс как коммуникативная технология может использоваться в разрешении конфликтов как самостоятельный процесс или как составная часть процесса медиации. В первом случае основное содержание переговорного процесса будет включать в себя четыре этапа:

Первый этап - подготовительный. На этом этапе осуществляется сбор информации о содержании конфликта, об участниках конфликтного взаимодействия, анализируются причины, последствия, варианты решения и т.п.

Второй этап - начало переговоров. На этом этапе осуществляется взаимный обмен информацией. Участники конфликта высказывают свои позиции, оценивают ситуацию, предлагают варианты решения проблемы и т.п.

Третий этап - поиск приемлемого решения. На этом этапе обсуждаются варианты решения проблемы, уточняются позиции и мотивы субъектов конфликта, прорабатываются компромиссные варианты, пути движения к консенсусу и др.

Четвертый этап - завершение переговоров. На этом этапе уточняются детали договора, определяются сроки выполнения обязательств, распределяются обязанности, устанавливаются формы контроля и т.п. Все это, как правило, находит свое отражение в принятом в качестве документа соглашении. В том случае, если участники переговоров не пришли к договору по разрешению конфликта, может быть принято соглашение в устной или письменной форме о переносе обсуждения проблемы на другой срок.

Успех переговорного процесса по разрешению конфликтов во многом определяется умением понять своего партнера, правильно оценить его модель поведения и выбрать адекватный стиль общения. В литературе по конфликтологии выделяют 4 основных модели (типа) поведения партнеров в переговорном процессе, которые представлены в таблице 1.

Модели поведения участников конфликтного взаимодействия в переговорном процессе и результат этого процесса во многом будут зависеть от выбранной ими стратегии. Понятие стратегия в нашем контексте имеет два существенных момента, которые следует учитывать при анализе конфликтов и выборе адекватных действий в переговорном процессе.

Таблица 3. Характеристика моделей поведения личности в конфликте.

МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ	ХАРАКТЕРИСТИКА ПОВЕДЕНИЯ (МОТИВЫ)	АДЕКВАТНЫЙ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ
«Избегающий»	Отказывается приступить к обсуждению конфликтной проблемы. Стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения. Мотивами такого поведения могут быть: чувство вины, непонимание сути проблемы и др.	Проявлять настойчивость, добиваться продолжения обсуждения проблемы. Быть активным, овладеть инициативой. Заинтересовать партнера показом вариантов решения проблемы и возможных положительных результатов.
«Уступающий»	Соглашается на любое предложение, в том числе и невыгодное для себя (Мотивом такого поведения могут быть: стремление избавиться от дискомфорта, вызванного конфликтной ситуацией, заниженная оценка предмета конфликта).	Важно всесторонне обсудить принимаемое соглашение. Выяснить степень заинтересованности партнера в соглашении и показать его выгоду. Четко оговорить сроки выполнения и формы контроля за реализацией соглашения.
«Отрицающий»	Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения. Мотивами такого поведения могут быть: непонимание сути проблемы, уход от дискомфорта, связанного с конфликтами и т.п.	Необходимо всячески показать наличие проблемы, ее сложность и опасность. Проявлять инициативу в обсуждении спорной проблемы. Создавать благоприятную атмосферу для обсуждения проблемы. Показывать пути и возможности разрешения проблемы.
«Наступающий»	Стремится к успеху, принятию решения в свою пользу. Отвергает аргументы и доводы оппонента. Проявляет напор, агрессию. Мотивами такого поведения могут быть: неосознанное стремление к победе, завышенная оценка предмета конфликта, амбиции.	Необходимо проявлять спокойствие, осмотрительность. Показывать свою позицию достаточно твердой и убедительной, давать понять, что односторонних уступок не может быть. Предлагать свои варианты компромисса, разрешения проблемы.

Во-первых, в стратегии заложены самые общие установки и ориентиры на результат переговоров. Очевидно, формально-логическое содержание таких ориентиров сводится к четырем вариантам:

- а) односторонний выигрыш;
- б) односторонний проигрыш;
- в) взаимный выигрыш;
- г) взаимный проигрыш.

Данные варианты нашли свое отражение в конкретных стратегиях переговорного процесса в работах зарубежных и отечественных исследователей этой проблемы. Такими стратегиями являются следующие:

- а) выигрыш-проигрыш;
- б) проигрыш-выигрыш;

- в) проигрыш-проигрыш;
- г) выигрыш-выигрыш.

Во-вторых, установки и ориентиры на результат в той или иной стратегии формируются у субъектов конфликтного взаимодействия на основе анализа соотношения интересов, а также возможностей, сил и средств по их удовлетворению. При этом важно учитывать факторы, влияющие на такой анализ. Среди них особую роль играют следующие: а) личностные качества конфликтующего, его мышление, опыт, характер, темперамент и т.д.; б) информация, которой располагают субъекты конфликта о себе и о своем противнике; в) другие субъекты социального взаимодействия, непосредственно не включенные в конфликт (латентные субъекты конфликта), но занимающие определенную позицию по отношению к конфликтующим сторонам; г) содержание предмета конфликта, образа конфликтной ситуации, а также мотивов субъектов конфликта.

В таблице 4. представлена характеристика основных стратегий в переговорном процессе.

Таблица 4. Характеристика основных стратегий в переговорном процессе.

ТИП СТРАТЕГИИ	СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ	ФАКТОРЫ СТРАТЕГИИ
Выигрыш-проигрыш	Выигрыш за счет проигрыша оппонента,	Предмет конфликта, Завышен образ конфликтной ситуации, Поддержка в форме подстрекательства других участников социального взаимодействия, Конфликтная личность.
Проигрыш-выигрыш	Уход от конфликта, уступка оппоненту,	Предмет конфликта, Занижен образ конфликтной ситуации, Запугивание в форме угроз, блефа и т.п. Низкие волевые качества, личность конформистского типа.
Проигрыш-проигрыш	Самопожертвование во имя гибели соперника,	Предмет конфликта, Неадекватен образ конфликтной ситуации, Личность конфликтующих (природная или ситуативная агрессивность). Не видение других вариантов решения проблем.
Выигрыш-выигрыш	Достижение взаимовыгодных соглашений.	Предмет конфликта, Адекватен образ конфликтной ситуации, Наличие благоприятных условий для конструктивного разрешения проблемы.

Любая стратегическая цель достигается применением конкретных тактических приемов. Иначе говоря, та или иная стратегия переговорного процесса обеспечивается применением тех или иных тактик поведения, или коммуникативных технологий в переговорном процессе. Наиболее широкое применение в переговорных процессах получили следующие тактики поведения:

1. Видимое сотрудничество. Данная тактика может быть использована в стратегиях «выигрыш-проигрыш» или «проигрыш-проигрыш». Она

характеризуется тем, что партнер, занявший тактику «видимого сотрудничества», заявляет о своей готовности сотрудничать, создает видимость конструктивного поведения. Но постоянно находит повод уйти от принятия соглашения, всячески оттягивает сроки заключения. Такая тактика может применяться с целью выигрыша время для создания условий для решительного штурма, либо для победы, либо для самоуничтожения;

2. Дезориентация партнера. Эта тактика, как и предыдущая, может использоваться в стратегиях «выигрыш-проигрыш» или «проигрыш-проигрыш». Но в отличие от предыдущей она является более активной и целеустремленной. Такая тактика заранее планируется и характеризуется такими приемами как: критика конструктивных положений партнера; использование неожиданной информации; обман; угрозы; блеф и другие. Основной целью тактики дезориентации является принуждение партнера к действиям в направлении собственных интересов.

3. Провокация чувства жалости у партнера. Эта тактика, как и предыдущие, применяется в стратегиях «выигрыш-проигрыш» или «проигрыш-проигрыш». Основной целью такой тактики является усыпление бдительности соперника, снижение его активности, подталкивание на уступки. В конечном итоге провокация чувств жалости направлена на подготовку условий для решительных действий или заключения соглашения. Эти цели достигаются применением таких приемов как: изливание души; создание образа беззащитного слабого человека; жалобы на страдания, незаслуженные оскорбления и т.п.

4. Ультимативная тактика. Данная тактика является одной из жестких и применяется, как правило, при реализации стратегии «выигрыш-проигрыш» или «проигрыш-проигрыш». Она характеризуется предъявлением ультиматума в самом начале переговоров. Основным приемом ультиматума — угроза. Кроме того, в процессе предъявления ультиматума могут быть использованы: шантаж демонстрация силы, блеф и другие манипуляции. Часто в ультимативной тактике используются специальные приемы: «прием альтернатив», прием «затвора». Суть первого приема состоит в том, что противнику предлагается выбор из двух или более непривлекательных для него вариантов решения проблемы, которые устраивают собственные интересы. Такой прием психологически рассчитан на представляющиеся возможности сопернику «спасти лицо», хотя эта возможность мнима. Ведь предлагаемые альтернативы, по сути, являются тождественными по значимости для соперника и как такового выбора у него нет. Второй прием отличается тем, что ультимативное воздействие на противника оказывается путем собственного ослабления контроля над ситуацией. В этом случае инициатор ультиматума имитирует создание безвыходной ситуации для себя завязывая ее на тяжкие последствия при невыполнении требований другой стороной. Такой прием широко используется террористами [2, с. 138].

При анализе ультимативной тактики важно учитывать условия ее применения. Профессиональное выдвижение ультиматума предполагает крайне невыгодное положение соперника в конфликте. Поэтому для достижения такой

ситуации используются приемы выжидания: задержка начала переговоров, сознательное опоздание или неприбытие на установленную встречу, уход от контакта с соперником и т.п. Кроме того, следует знать, что ультиматум может выдвигаться не только в начале переговоров с целью проведения их в желаемом направлении, но и в процессе переговоров. Как правило, в этом случае ультиматум направлен на перевод переговоров в русло силовой стратегии (например, «выигрыш-проигрыш»), либо на прекращение переговоров вообще. Во втором случае ультиматум предъявляется в заведомо неприемлемой форме для соперника. Здесь кроме неприемлемых требований по содержанию, пускаются в ход оскорбления, нарушение правовых и нравственных норм. Все это используется с целью применить отказ противника для оправдания своих запланированных насильственных действий против него. Особенно широко такая тактика применяется в международных отношениях.

5. Тактика выжимания уступок. Эта тактика отличается от ультимативной тем, что требования предъявляются сопернику не сразу, а поэтапно. Причем каждое из предъявляемых требований представляется как исчерпывающее. Очевидно, что тактика выжимания уступок применяется в стратегии «выигрыш-проигрыш», но она может быть использована и для достижения основных целей в других стратегических подходах.

Выжимание уступок достигается приемами позиционного давления и психологического давления. Приведем некоторые из приемов позиционного давления.

- Прием «закрытая дверь» сводится к демонстрации отказа от вступления в переговоры. Причем такая демонстрация применяется при условии, что противник заинтересован в переговорах. В этом случае он готов пойти на уступки в целях привлечения к переговорам противоположные стороны.

- Прием «пропускной режим» предполагает выдвижения предварительной уступки как условия для начала переговоров или для их дальнейшего продолжения. Уступка здесь играет роль пропуска.

- Прием «визирование» используется, когда соглашение по какому-то вопросу почти достигнуто, но оно не устраивает в полной мере инициатора выжимания уступок. Тогда для получения новой уступки он заявляет об ограничении своих полномочий на принятие решения в том виде, в каком оно подготовлено, и что этот вопрос нуждается в дополнительном согласовании с вышестоящими инстанциями. Данный прием рассчитан на то, что противник не может ждать и готов пойти на новые уступки, лишь бы соглашение было заключено сейчас.

- Прием «внешняя опасность» используется, как демонстрация готовности принять предложение соперника, но при этом делается заявление о том, что выполнение его ставится под угрозу из-за вмешательства внешних сил. При этом оговариваются условия, которые бы исключали вмешательства внешних сил или позволяли бы их нейтрализовать. Такие условия есть не что иное, как форма выживаемой уступки [2, с. 138].

Приемы психологического давления несколько отличаются от приемов позиционного давления. Если приемы позиционного давления основаны на

создании конкретных условий, вынуждающих соперника идти на уступки, то психологические приемы направлены на ослабление воли противника, на побуждение его к подсознательному стремлению быстрее закончить переговоры ценой непланируемых уступок. Рассмотрим два наиболее применяемых из таких приемов.

- Прием «чтение в сердцах» представляет собой уловку, суть которой состоит в следующем. Словам соперника приписывают скрытый смысл и «разоблачают» «подлинные мотивы», которые скрываются за сказанными словами. Таким образом, сопернику можно приписать все, что угодно, и заставить его оправдываться в том, чего у него нет. Как правило опровергнуть выдвигаемое обвинение бывает очень сложно, либо вообще невозможно, так как ставка делается на принцип «чужая душа — потемки».

- Прием «последнее требование» используется, когда длительные переговоры подошли к завершающей стадии. Оппоненту уставшему от изнурительных, порой неприятных переговоров, предвкушающему их финал, выдвигают еще одно требование. И он, как правило, соглашается с ним.

6. Тактика лавирования резервами уступок. Для успешной реализации стратегических целей переговорного процесса, особенно делая ставку на стратегию «выигрыш-выигрыш», важно знать резервы уступок. Резерв собственных уступок создается на основе анализа баланса интересов в конфликте и соотношения сил и средств противоборствующих сторон. Этот резерв делится на количество уступок, и продумываются условия использования каждой из них. Резерв уступок противника определяется и прогнозируется на основе анализа баланса интересов и соотношения сил и средств противоборствующих сторон. Важным источником прогноза резерва уступок соперника является предварительная информация о требованиях, которые соперник готовится предъявить на переговорах. Часто при сборе и анализе такой информации можно установить и заготовленные оппонентом уступки. Широкое применение тактики лавирования уступками возможно при решении коммерческих, финансовых и экономических споров.

Такова характеристика основных коммуникативных технологий, которые могут быть использованы в управлении конфликтами в организации.

Вопросы и задания для проверки и самоконтроля знаний.

1. Назовите основные коммуникативные технологии.
2. Раскройте содержание жестких методов переговоров..

ТЕМА 10. ПСИХОЛОГИЯ ЗАЛОЖНИКОВ

1. Понятие заложник. Типология заложников. Психологическое состояние заложников.
2. Стокгольмский синдром.

1. Понятие заложник.

Взаимодействие террористов с заложниками можно разложить на несколько этапов. Каждый этап отличается своей социально-психологической спецификой.

Первый этап — захват заложников, характеризующийся молниеносными действиями террористов и полной неожиданностью для заложников. Заявление террористов о том, что присутствующие в театре захвачены в заложники.

Второй этап — подчинение террористами воли заложников путем запугивания. Агрессивные действия террористов, выстрелы, запах пороха, угрозы предназначены для того, чтобы мгновенно сломить волю заложников, отнять надежду на скорое спасение. Организация охраны заложников, постоянного наблюдения за поведением.

Третий этап — недопущение открытой паники среди заложников. Средством этого может быть избиение или даже расстрел паникера. Внутренняя психологическая паника закрадывается в душу заложника.

Четвертый этап — введение жестких норм поведения заложников, диктат того, что можно, а что нельзя делать.

Пятый этап — оповещение внешнего мира о захвате заложников. В театральном центре на Дубровке террористы разрешили заложникам поговорить по телефону со своими родственниками и знакомыми. Затем мобильные телефоны были у заложников отобрали.

Шестой этап — сортировка заложников с целью разрушить установившиеся межличностные связи. Террористы отделили мужчин от женщин, детей от взрослых, россиян от иностранцев.

Седьмой этап — организация террористами жизни заложников, обеспечение питания, сна и пр.

Восьмой этап — адаптация заложников к экстремальной ситуации, наступление усталости, притупление чувств.

Девятый этап — возникновение у заложников состояния депрессии, возможны эмоциональные срывы, как со стороны заложников, так и со стороны террористов.

Десятый этап — освобождение заложников и уничтожение террористов [31].

Психологически заложники могут реагировать на стрессовую ситуацию трояким образом.

Первый тип реакции — большинство заложников морально подавлены,

переживаемые ими страдания заглушают все остальные чувства, познавательные ориентации минимизированы.

Второй тип реакции — среди заложников могут выделиться лидеры. Как правило, это уравновешенные, стойкие, выдержанные люди, помогающие другим выжить и выстоять в этой ситуации. Пример подобного поведения мы видели в сложной ситуации захвата заложников на Дубровке. Мария Школьниковая, врач-кардиолог, профессор, проявила свои лидерские способности, организовала сбор подписей среди заложников в поддержку требований террористов. Для того, чтобы она передала эти требования, террористы отпустили ее одну из первых. В данном случае террористы поступили в соответствии с одной из заповедей терроризма: *от группы заложников необходимо отсекал их лидеров и постоянно тасовать, изменять состав групп заложников для того, что они не смогли организовать сопротивление.*

Третий тип реакции — отчаяние, истерические припадки, безрассудное поведение, провоцирующее остальных заложников на эмоционально неуравновешенные реакции.

Люди, ставшие заложниками, испытывают серьезную трансформацию психики.

Во-первых, практически у всех возникает ощущение нереальности ситуации. Они не могут до конца поверить, что оказались в таком безвыходном положении, не имеют возможности сами распоряжаться своей судьбой, действиями, поведением, что они фактически стали рабами жестоких, агрессивных людей.

Во-вторых, у заложника возникает протест против заточения, проявляющийся в открытой или скрытой форме. Часто не выдержав стресса, люди пытаются бежать, даже если это бессмысленно, так как побег одного или нескольких заложников может вызвать агрессивные действия со стороны террористов в отношении оставшихся. Взбунтовавшийся заложник может броситься на террориста, попытаться вырвать у него оружие. Подобные действия, как правило, не бывают успешными, так как одиночное сопротивление террористам неэффективно. Эффективно только организованное, хорошо спланированное сопротивление, которое под силу хорошо подготовленным группам правоохранительных органов [32, с. 64].

Стокгольмский синдром — психологическое состояние, возникающее при захвате заложников, когда заложники начинают симпатизировать захватчикам или даже отождествлять себя с ними.

Авторство термина «стокгольмский синдром» приписывают криминалисту Нильсу Биджероту (Nils Bejerot), который ввёл во время анализа ситуации, возникшей в Стокгольме во время захвата заложников в августе 1973 года.

При долгом взаимодействии заложников и террористов в поведении и психике заложников происходит переориентация. Появляется так называемый «Стокгольмский синдром». Впервые он был обнаружен в столице Швеции. Ситуация сложилась следующим образом. Два рецидивиста в финансовом

банке захватили четырех заложников — мужчину и трех женщин. В течение шести дней бандиты угрожали их жизни, но время от времени давали кое-какие побряжки. В результате жертвы захвата стали оказывать сопротивление попыткам правительства освободить их и защищать своих захватчиков. Впоследствии во время суда над бандитами освобожденные заложники выступали в роли защитников бандитов, а две женщины обручились с бывшими похитителями. Такая странная привязанность жертв к террористам возникает при условии, когда заложникам не причиняется физического вреда, но на них оказывается моральное давление. Например, в ходе захвата отрядом Басаева больницы в Буденновске заложники, несколько дней пролежавшие на полу больницы, просили власти не начинать штурма, а выполнить требования террористов.

2. Стокгольмский синдром.

«Стокгольмский синдром» усиливается в том случае, если группу заложников разделили на отдельные подгруппы, не имеющие возможности общаться друг с другом.

Своеобразная ситуация, провоцирующая «Стокгольмский синдром», многократно описана в литературе, отражена в художественных фильмах. Впервые психологическая привязанность заложника к своему сторожу представлена в кинофильме по повести Лавренева «Сорок первый». Затем во французском фильме «Беглецы» с участием известных актеров Жерара Депардье и Пьера Ришара показано возникновение нежной дружбы между неудавшимся террористом (герой Ришара) и бывшим бандитом, ставшим его заложником (герой Депардье). В знаменитом американском фильме «Крепкий орешек» с участием Брюса Уиллиса ситуация последствий «Стокгольмского синдрома» обыгрывается более драматично. Один из заложников проявил солидарность с террористами, предал своих товарищей, выдал жену сотрудника полиции (героя Уиллиса). После этого он был хладнокровно застрелен террористами. Этот пример показывает нам, насколько рискованным является общение заложников с террористами.

Психологический механизм стокгольмского синдрома состоит в том, что в условиях полной физической зависимости от агрессивно настроенного террориста человек начинает толковать любые его действия в свою пользу. Известны случаи, когда жертва и захватчики месяцами находились вместе, ожидая выполнения требований террориста. Если никакого вреда жертве не причиняется, то в процессе адаптации к данной ситуации некоторые люди, почувствовав потенциальную неспособность захватчиков причинить им вред, начинают их провоцировать. Однако любые высказывания о слабости террористов, угрозы отмщения, неминуемого разоблачения и привлечения к уголовной ответственности могут оказаться очень опасными и привести к непоправимым последствиям.

При долгом пребывании в заложниках, то есть в плену, в среде пленников

возникает одна из двух форм социальной организации, которые всегда появляются в изолированных сообществах, будь то казарма, экспедиция, плен или тюрьма [36].

Используя тюремный жаргон, одну из форм называют «закон», другую – «беспредел». При первой строго регламентируются нормы взаимоотношений, иерархии, распределения пищи и, что немаловажно, гигиены личной и общественной.

Эти нормы могут казаться изощренно ненормальными, но по своей сути они направлены на выживание группы, изолированной в ненормальных условиях. Или на сохранение хотя бы «элитарной» части этой группы. При второй форме социальной организации «правят» преимущественно грубая сила и низменные инстинкты, пробуждающиеся при экстремальной принудительной изоляции людей. Что победит (нередко в жестокой борьбе) и реализуется «закон» или «беспредел», – зависит от душевной силы, интеллекта, жизненного опыта пленных-заложников, а также от воздействий на них со стороны тюремщиков-захватчиков.

Оказавшиеся в заложниках ведут себя следующим образом:

1. Нетерпеливо отчаянных от 0 до 0,5%. Таких неразумных может быть много больше (до 60%), если «нетерпеливые» разожгут своей безрассудной отчаянностью «истероидных», а скрытых истериков среди людей немало.

2. Если истероидным женщинам в критических ситуациях свойственны плач, причитания, метания с воплями и рыданием, то мужчины-истероиды становятся агрессивны. Они отвечают злобой, остервенелостью на всякое давление, притеснение. Чем больше их давят экстремальные обстоятельства, тем больше в истероидах сопротивления. Оно может стать стойким или накапливаться и взрываться. Их сопротивление врагам или опасным обстоятельствам может стать героическим.

3. В разгар трагедии заложникам наиболее полезны те, кто нестигаем перед невзгодами, разумно смел и осторожен. Стрессовое давление укрепляет их стойкость. Они морально поддерживают других. Их может быть 5–12% среди заложников. Стойкие помогают пережить заточение другим несчастным.

4. Среди заложников много мятущихся – около 30–50%. Они морально подавлены, психически оглушены. Их страдание заглушает все прочие чувства, мешает общению. У таких заложников монотонно тягостного переживания страха и беспомощности может сопровождаться шизоидными явлениями. Чем дольше, сильнее, трагичнее давление экстремальных обстоятельств, чем глубже психическое изнурение заложников, тем большее ее число заложников чувствуют себя не находящими ни в чем и ни в ком поддержки, ищущими спасения в себе, испытывающими душевное мучение.

5. Остальные, чем дольше длится заложничество, тем сильнее сближаются с захватившими их террористами. Их два типа. Первый тип составляет от 10 до 25 % от общего числа заложников. Эти люди сближаются с террористами расчетливо, чтобы улучшить хоть сколько-нибудь свое существование, уменьшить угрозу террора лично для себя и своих близких. Это «приспешники» террористов. Они не однородны и делятся на расчетливо-

разумных и расчетливо злобных [36].

Расчетливо-разумных толкает к коллаборационизму слабость, надлом души или великий страх за близких людей. У них есть самооправдание: «Жертвуя собой, мы для пользы других пошли служить врагам. Мы не «предатели», а тайные «свои».

Расчетливо-злобные служат врагам в поисках возможности возвыситься при новой расстановке сил и удовлетворить свои комплексы за счет слабых заложников, притесняя их или, напротив, милостиво им помогая.

Второй тип составляет около 20–30% заложников. Чем дольше продолжается чрезвычайная ситуация, тем сильнее они ощущают как бы родственную близость с захватившими их террористами, разделяя с ними их переживания и неприязнь к спасителям.

Синдром заложника - это серьезное шоковое состояние изменения сознания человека. Заложники боятся штурма здания и насильственной операции властей по их освобождению больше, чем угроз террористов. Они знают: террористы хорошо понимают, что до тех пор, пока живы заложники, живы и сами террористы. Заложники занимают пассивную позицию, у них нет никаких средств самозащиты ни против террористов, ни в случае штурма. Единственной защитой для них может быть терпимое отношение со стороны террористов. Антитеррористическая акция по освобождению заложников представляет для них более серьезную опасность, чем даже для террористов, которые имеют возможность обороняться. Поэтому заложники психологически привязываются к террористам. Для того чтобы исключить когнитивный диссонанс между знанием о том, что террористы — опасные преступники, действия которых грозят им смертью, и знанием о том, что единственным способом сохранить свою жизнь является проявление солидарности с террористами, заложники выбирают ситуационную каузальную атрибуцию. Они оправдывают свою привязанность к террористам желанием сохранить свою жизнь в данной экстремальной ситуации.

Такое поведение заложников во время антитеррористической операции очень опасно. Известны случаи, когда заложник, увидев спецназовца, криком предупреждал террористов о его появлении и даже заслонял террориста своим телом. Террорист даже спрятался среди заложников, никто его не разоблачил. Преступник вовсе не отвечает взаимностью на чувства заложников. Они являются для него не живыми людьми, а средством достижения своей цели. Заложники же, напротив, надеются на его сочувствие. Как правило, «Стокгольмский синдром» проходит после того, как террористы убивают первого заложника [32].

Вопросы и задания для проверки и самоконтроля знаний.

1. Дайте определение понятию заложник.
2. Назовите классификацию преступников при захвате заложников.
3. Раскройте содержание понятия психическое состояние преступников.
4. Раскройте содержание понятий: личность террориста, язык террористов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Переговоры представляют собой диалоговое общение с преступниками и их представителями с целью достижения приемлемых соглашений, поэтому необходимо учитывать все особенности ведения переговорной деятельности для их осуществления. Многие террористические акции совершаются группой лиц, поэтому важно разобраться с индивидуально-психологическими особенностями каждого участника группы, во взаимоотношениях между членами группы, используя имеющиеся в их среде конфликты, нейтрализовать тех, кто занимает наиболее агрессивную позицию.

Прежде всего, нужно учитывать, что переговорный процесс - процесс поэтапный и для каждого этапа характерны определенные черты. Цель переговоров можно считать достигнутой в том случае, если преступниками выполнена договоренность об освобождении заложников в обмен на удовлетворение их требований, обеспечена безопасность других граждан, разработаны операции по задержанию террористов. Успех переговоров может быть обеспечен только в ситуации, когда их ведут люди, профессионально подготовленные. Поэтому так важно проводить специальную подготовку сотрудников, в чьи обязанности входит участие в переговорной деятельности. Только сочетание обоснованной теории и профессиональной практической деятельности может привести к благоприятному исходу ситуации.

Информация, изложенная в учебном пособии, не исчерпывает всех вопросов, связанных с технологией организации и проведения переговоров с преступниками, однако, дает базовое направление для дальнейшего совершенствования в этом направлении.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Илларионов В.П. Переговоры с преступниками. - Москва, 1999. – 90 с.
2. Зверев В.О., Караваев А.Ф. Переговоры с преступниками в условиях захвата заложников: исторические и психологические аспекты. - Омск, 2012. – 83 с.
3. Машекуашева М.Х. Актуальные вопросы использования социально-психологических тренингов в деятельности сотрудников ОВД // Материалы международной конференции «Вопросы современной юриспруденции». - Новосибирск: Изд. «СиБАК», 2013 – С. 115-120.
4. Трофимов Д.С. Современное состояние борьбы с преступлениями террористического характера: аналитический обзор. - Саратов: ООО Издательский центр «Наука», 2013. – 78 с.
5. Меркурьев В.В., Тихонова С.С. Прокуратура в борьбе с экстремизмом и преступностью террористического характера в России в новых геополитических условиях: материалы II Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы криминологического исследования региональной преступности». - Баку, 21 октября 2015 г. – С. 175-183.
6. Государственная система предупреждения преступлений и иных правонарушений, место в ней органов внутренних дел : курс лекций / [Е.Ю. Титушкина и др.]. – Москва: Академия управления МВД России, 2021. – 180 с.
7. Квят Г.Л. Психологические аспекты ведения переговоров при освобождении заложников // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2002. №2. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskie-aspekty-vedeniya-peregovorov-pri-osvobozhdenii-zalozhnikov> (дата обращения: 06.07.2023).
8. Васильев В.Л. Юридическая психология. - Москва: ЛитРес, 2022. - 604 с.
9. Марков С.М. Конструктивная модель переговоров в ситуации захвата заложников. // Социология и политология Вестник ТОГУ. - 2011. - № 3 (22). - С. 157-164.
10. Щукин В.М., Кузнецов В.Г. Организационные аспекты переговорного процесса с лицами, захватившими заложника // Экстремальные ситуации, конфликты, социальное согласие // Сборник научных трудов по материалам XX Международной научно-практической конференции. - М.: Академия управления Министерства внутренних дел Российской Федерации, 2020. - С. 317-327.
11. Кудрявцев В.Л. Захват заложника: состав и разграничение с иными смежными составами преступлений // Евразийский юридический журнал. - 2012. - № 8(51). - С. 113-118.
12. Кузнецов И.Н. 100 самых эффективных приемов для проведения успешных переговоров. – Минск, 2011. –270 с.
13. Мазин П.В. Обоснованный риск: проблемы, толкования и практическое применение // Уголовное право. - 2012. - № 2. - С. 26-29.
14. Шеретов С.Г. Ведение международных переговоров: учеб. пособие. -

Алматы, 2008. – 92 с.

15. Арипшев А.М., Машекуашева М.Х. Спекулятивный экстремизм или ложный патриотизм // Черные дыры в Российском законодательстве. - № 5. - М.: Юр-ВАК, 2014. - С. 81-83.

16. Илларионов В.П. Френк Больц - знаменитый переговорщик. // «Щит и меч». – 1991. - № 14.

17. Ображиев К.В. Система формальных (юридических) источников российского уголовного права: монография. - М.: Юрлитинформ, 2015. – 502 с.

18. Орехов В.В. Необходимая оборона и иные обстоятельства, исключающие преступность деяния. - СПб., 2013. – 215 с.

19. Предупреждение преступлений и административных правонарушений органами внутренних дел: учебник / под ред. В.Я. Кикотя, С.Я. Лебедева. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. – 639 с.

20. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ, 2020. - 122 с.

21. Трофимов Д.С. Современное состояние борьбы с преступлениями террористического характера: аналитический обзор. - Саратов: ООО Издательский центр «Наука», 2013. – 78 с.

22. Тарчоков Б.А., Кочесокова З.Х. О некоторых закономерностях экстремальных факторов особенностями оперативных действий правоохранительных органов в ситуациях захвата заложников // Пробелы в Российском законодательстве. - 2014. - № 4.

23. Антонян Ю.М. Терроризм. Криминологическое и уголовно-правовое исследование. - М., 1998. - 305 с.

24. Терроризм: особенности международного противодействия / Ю.В. Чуфаровский; Центр стратегической конъюнктуры. - Пушкино: Центр стратегической конъюнктуры, 2014. - 155 с.

25. Третьяков О.Е. Психология переговоров с террористами с использованием техник современной практической психологии // Психопедагогика в правоохранительных органах. - 2014. - № 1.

26. Каплунов А.И. Правовые основы применения и использования огнестрельного оружия сотрудниками органов внутренних дел: учеб. пособие; под ред. Сальникова. - М., 2014. – 271 с.

27. Словарь русского языка: В 4-х т. / РАН, Ин-т лингвистич. исследований; Под ред. А. П. Евгеньевой. — 4-е изд., стер. — М.: Рус. яз.; Полиграфресурсы, 1999; (электронная версия): Фундаментальная электронная библиотека.

28. Илларионов В.П. Френк Больц — знаменитый переговорщик. // «Щит и меч». – 1991. - № 15.

29. Шевелева О.В. Организация ведения переговоров: уч. пособие. – Москва, 2014. – 255 с.

30. Миньковский Г.М. Характеристика, терроризма и направления повышения эффективности борьбы с ним // Государство и право. - 2013. - № 8.

31. Муцаев А.Х. О некоторых особенностях захвата заложника и мерах противодействия // Российский следователь. - 2013. - № 16.

32. Савенок А.Л. Риск: социально-правовые аспекты: учеб. пособие. - Минск, 2015. – 67 с.

ПРОГРАММА КУРСА «ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА»

Введение

Переговоры становятся частью нашей повседневной жизни. Этому требуют такие появившиеся реалии, как многопартийность в политике и рыночные отношения в экономике. Сегодня все чаще приходится прибегать к переговорам, поскольку каждый человек хочет участвовать в принятии решений, которые затрагивают его интересы. Все меньше и меньше людей соглашается с навязанными кем-то решениями, будь то в деловой сфере, политике или семейных отношениях.

Переговоры – это поиск взаимоприемлемых решений. В большинстве случаев согласия можно достичь путем переговоров.

На переговоры возлагают определенные надежды, справедливо полагая, что они должны:

- привести к разумному соглашению, если такое возможно;
- улучшить или, по крайней мере, не испортить отношения;
- освобождение заложников.

Любые переговоры – это каждый раз новый предмет для обсуждения, новые условия, новые участники. Но все же есть нечто общее – подготовка к переговорам и порядок их проведения.

Использование техники ведения беседы может смягчить некоторые «переговорные недостатки», а систематические тренировки позволят значительно повысить «переговорный потенциал», что гарантирует успех в деловых переговорах.

Любое продуманное действие, любой серьезный шаг в жизни человека имеет свои исходные задачи.

Основная задача курса лекций – помочь курсантам сориентироваться в приводимых утверждениях, советах, принципах, рекомендациях, идеях и сосредоточить внимание на конкретных видах и методах ведения переговорной деятельности.

Пояснительная записка

Дисциплина «Психолого-педагогическое обеспечение переговорного процесса» изучает основные положения теории переговоров и применение ее в практике переговорного процесса, углубленное понимание стратегии и тактики ведения переговоров.

Цель изучения дисциплины «Психолого-педагогическое обеспечение переговорного процесса» является овладение курсантами основными техниками и приемами подготовки и проведения переговоров в экстремальных

ситуациях, деловых переговоров, совершенствование коммуникативной компетентности. Эта цель реализуется решением следующих задач.

Задачи:

- раскрыть особенности подготовки и ведения переговоров;
- познакомить с основными этапами ведения переговоров;
- познакомить со стратегией и тактикой ведения переговоров;
- раскрыть методы ведения переговоров;
- раскрыть роль и значение понимания языка невербального поведения на переговорах;
- познакомить с эффективными технологиями ведения деловых переговоров;
- сформировать представление об этикете на переговорах;

Дисциплина предназначена для курсантов факультета очного обучения по специальности «Педагогика и психология».

Для освоения дисциплины курсанты используют знания, умения и виды деятельности, сформированные в процессе изучения предметов «Психология», «Педагогика», предшествующие изучению данного курса. В силу специфики своего содержания и направленности курс нацелен на приобретение курсантами знаний, умений и навыков, которые будут использованы в дальнейшей трудовой деятельности.

После завершения курса «Психолого-педагогическое обеспечение переговорного процесса» курсант должен:

знать:

- основные понятия, законы и принципы, лежащие в основе подготовки и проведения переговоров;
- структуру деловой беседы;
- методы подготовки и проведения в экстремальных ситуациях при освобождении заложников переговоров;
- методы оказания убеждающего воздействия на собеседника;
- способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;
- вербальные и невербальные средства общения.

уметь:

- использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике;
- готовить и проводить переговоры в экстремальных ситуациях;
- строить свое поведение с учетом анализа поведения других участников переговоров, логично, аргументированно и ясно строить свою речь;
- пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами;
- использовать методы и приемы убеждающего воздействия на собеседника.

владеть навыками:

- устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации);

- постановки целей переговоров и формированию путей ее достижения;
- этики делового общения.

До начала изучения дисциплины курсанты ознакомятся с курсом общей психологии, социальной психологией.

Содержание курса раскрывается в лекциях, закрепляется в ходе семинарских и практических занятий.

Предусмотрена самостоятельная работа курсантов, которая направлена на изучение первоисточников по основным разделам курса, реферирование и конспектирование литературы. По окончании курса экзамен в устной форме.

Основная направленность курса «Психолого-педагогическое обеспечение переговорного процесса» продиктована следующими важными обстоятельствами и должна затрагивать следующие основные вопросы. Система государства – основные факторы, обостряющие конфликтологическую напряженность, и проблема выбора оптимальной структуры управления. Переговорный процесс является одной из основных и эффективных форм участия третьего лица (посредника) в разрешении конфликтов разного рода. Знание психологических основ поведения в переговорном процессе конфликтующих сторон, психологических механизмов их взаимодействия является одним из условий успешного управления этим процессом. В любой сфере деятельности большинство решений принимается путем переговоров.

Сотрудникам органов внутренних дел, важно иметь не только информацию, дающую представление о психологии переговоров, а информацию о системе знаний, на основе которой возможно формирование умений и навыков, необходимых при проведении переговоров; причем эти умения должны быть связаны не только с психологическими приемами, обеспечивающими создание психологического контакта на начальном этапе переговоров, но и приемами и техниками, которые можно использовать для оказания психологического воздействия в течение всего периода переговоров.

Переговоры представляют собой специфический вид социального взаимодействия. Кардинальной характеристикой такого взаимодействия является несовпадение целей, интересов, позиций людей, включенных в переговорный процесс.

Переговоры - сложное психологическое явление, заключающееся в особенностях психики человека, состоящее из умения находить взаимоприемлемые решения с другими людьми путем обмена информации.

Основной целью курса «Психолого-педагогическое обеспечение переговорного процесса» является формирование у курсантов знаний понятийно-категориального аппарата и методологии переговорного процесса, а также планирование переговорного процесса, его стратегий и тактики. Каждый курсант должен использовать личностные резервы, переговорные тактики и приемы для достижения поставленных целей в процессе, понимание механизмов принятия решений и возможность стать лидером в переговорном процессе.

Основными задачами изучения переговорного процесса являются следующие:

- изучение вопросов, связанных с профессиональным определением цели переговоров и отделением их от результата;
- знание принципов и методов, используемых в переговорном процессе;
- проведение целенаправленной подготовки переговоров, распознавание особенностей и ролей переговорщиков.

Курс «Психолого-педагогическое обеспечение переговорного процесса» подготовлен с таким расчетом, чтобы семинарские занятия дополняли и расширяли представленную в лекциях информацию.

С целью формирования и развития профессиональных навыков курсантов в предлагаемом курсе «Психолого-педагогическое обеспечение переговорного процесса» предусматривается компетентностный подход, который предполагает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой.

1. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН.

№ тем	Наименование тем	Контактные			Сроп		СРО	Вс его часов	Прим
		ЛЗ	СЗ	ПЗ	Ау д.	Вн еау д			
1.	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.	2	2			2	5	11	Тренинговый зал
2.	Генезис и эволюция переговорного процесса.	2			2	2	5	11	Трен.
3.	Базовые элементы переговорного процесса.	2	2		2	2	2	10	Трен.
4.	Психологическая подготовка сотрудников ОВД к действиям в экстремальных ситуациях.	2	1	2	1	4	3	13	Трен.
	Итого за 1 кредит.	8	5	2	5	10	15	45	
5.	Организация переговорного процесса при захвате заложников. Технологии ведения переговорного процесса.	2	2			2	3	9	Трен.
6.	Тактика действий сотрудников ОВД при освобождении заложников.	2			2	2	3	9	Плац
7.	Профессиональная и психологическая подготовка переговорщика. Личность переговорщика.		1		1	2	3	7	Трен.
8.	Типология потенциальных террористов и их психологические особенности.		2		2	1	2	7	Трен.

9	Коммуникативные технологии переговоров.	2		2		1	2	7	Плац
10.	Психология заложников.			2		2	2	6	Трен.
	Итого за 2 кредит:	6	5	4	5	10	15	45	
	ИТОГО по дисциплине:	14	10	6	10	20	30	90	
	Форма контроля – экзамен								

Программа «Психолого-педагогическое обеспечение переговорного процесса»

Тема 1. Предварительная психологическая подготовка сотрудников ОВД к действиям в экстремальных ситуациях.

Нормативно-правовая база по подготовке сотрудников ОВД к действиям в экстремальных ситуациях. Общая характеристика экстремальных ситуаций. Психологические факторы опасности. Психологические факторы внезапности. Психологический фактор неопределенности. Фактор новизны средств и способов реализации деятельности в экстремальных условиях. Фактор увеличения темпа действий. Фактор дефицита времени.

Формирование психологической готовности. Готовность к действиям в напряженных ситуациях на этапе непосредственной подготовки. Этапы психологической подготовки к действиям в экстремальных ситуациях.

Тема 2. Генезис и эволюция переговорного процесса.

Истоки переговоров и переговорного процесса. Основные тенденции и направления развития теории и практики переговорного процесса на постсоветском пространстве и за рубежом. Основные направления современных исследований в области изучения переговорного процесса. Моделирование в переговорном процессе.

Тема 3. Базовые элементы переговорного процесса.

Понятие переговорного процесса. Переговорный процесс как форма и способ обеспечения взаимодействия сторон. Процессуальный смысл переговоров.

Цели и стратегии переговоров. Исследовательские проблемы переговорного процесса. Виды и функции переговоров. Деловые переговоры.

Тема 4. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

Переговоры как способ разрешения конфликта. Правила ведения переговоров без конфликта. Переговоры о продлении действующих соглашений.

Переговоры о нормализации. Переговоры о создании новых условий. Функции переговоров. Психологические механизмы ведения переговорного процесса. Баланс власти и взаимного контроля сторон. Тактические приемы конфликтующих сторон.

Тема 5. Организация переговорного процесса при захвате заложников. Технологии ведения переговорного процесса.

Правовое регулирование деятельности ОВД по борьбе с преступлениями, связанными с захватами заложников. Современное состояние и проблемы деятельности ОВД, связанные с пресечением захватов и освобождением заложников. Основные понятия в переговорном процессе.

Понятие и характеризующие признаки захвата заложников как вида преступления. Понятие заложник. Анализ зарубежного опыта при освобождении заложников. Ведение переговоров с террористами.

Тема 6. Тактика действий сотрудников ОВД при освобождении заложников.

Планирование переговорного процесса. Организационный аспект: выбор места и времени встречи, определение повестки дня, регламента, формирование состава участников. Информационные материалы и реквизиты для переговоров. Организационные аспекты переговоров. Цели ведения переговоров.

Информация для постановки цели переговоров. Изучение ситуации. Анализ сильных и слабых сторон своей позиции. Анализ проблемы. Понимание собственного интереса. Выработка концепции переговоров.

Тема 7. Профессиональная и психологическая подготовка переговорщика. Личность переговорщика.

Профессиональная подготовка психологов-переговорщиков к деятельности в ситуации захвата заложников. Ознакомление с зарубежным опытом ведения переговоров.

Психологическая подготовка переговорщиков.

Необходимые качества переговорщика. Знания необходимые переговорщику. Личность переговорщика в переговорном процессе.

Тема 8. Типология потенциальных террористов и их психологические особенности.

Модели личности террориста. мотивации террористической деятельности. Психологические особенности террористов. Психолого-психиатрическая классификация террористов-исполнителей.

Террористы-экзистенциалисты. Террористы-психопаты. Террористы-суицидники. Террористы-инфанты. Террористы-зомби. Террористки-вдовы. Террористы-солидарники. Террористы-эксплуатируемые. Террористы-гибриды.

Преступники, действующие по психологическим мотивам. Преступники, действующие по уголовным мотивам. Преступники, действующие по политическим мотивам.

Тема 9. Коммуникативные технологии переговоров.

Понятие коммуникации. Коммуникативные технологии. Методы коммуникации. Понятие диалог. Способ ведения диалога.

Жесткие переговоры. Техника выигрыш-выигрыш, выигрыш-проигрыш,

проигрыш-проигрыш, проигрыш-выигрыш. Техника Паскаля. Метод Салями. Эмоциональная пристройка переговорщика.

Тема 10. Психология заложников.

Понятие заложник. Стокгольмский синдром. Типология заложников. Понятие психологическое состояние личности. Психологическое состояние заложников.

Фазы психологического шока. Апатия.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ (ПРИМЕРНЫЕ):

1. Эмоциональная экспрессия на переговорах.
2. Регуляция психологической атмосферы на переговорах.
3. Психологическая конституция субъектов сторон как фактор переговорного процесса.
4. Психологические типы личности и их проявление на переговорах.
5. Психотипы деструктивного ведения переговоров.
6. Психотехнология взаимодействия на переговорах с партнерами различных психологических акцентуаций.
7. Понятие о национальных стилях невербальной коммуникации.
8. Особенности западной национальной культуры невербальной коммуникации.
9. Восточный национальный стиль невербальной коммуникации.
10. Специфика некоторых общих сигналов невербальной коммуникации в различных структурах.
11. Что Вы понимаете под личностью сотрудника исправительного учреждения? Какими профессионально-важными качествами он должен, по Вашему мнению обладать, чтобы эффективно осуществлять свою профессиональную деятельность?
12. Дайте определение понятию «план». Почему необходимо уметь планировать свои действия в наиболее типичных экстремальных ситуациях?
13. Раскройте содержание плана, его основные компоненты. В чем заключаются особенности планирования в уголовно-исполнительной системе?
14. Перечислите и кратко охарактеризуйте нормативно-правовые акты, регулирующие порядок и основания применения мер безопасности сотрудниками уголовно-исполнительной системы.
15. В чём особенность такого индивидуального компонента личности, как отношение к опасности? Как бы вы оценили данное отношение у себя?
16. Дайте определение понятию «психологическая подготовка». Какие мероприятия она в себя включает?
17. Дайте определение понятию «переговорная деятельность в ситуации захвата заложников».
18. Кто входит в группу ведения переговоров (ГВП)? Каковы функции каждого из участников группы ведения переговоров?
19. Охарактеризуйте основные этапы ведения переговоров в ситуации захвата заложников.

20. Назовите качества, которыми, по-вашему мнению, должен обладать переговорщик.

21. Перечислите основные приёмы установления психологического контакта в переговорной деятельности в ситуации захвата заложников.

22. Назовите основные ошибки, которые могут возникать при коммуникативном взаимодействии (общении) с преступником?

23. Перечислите основные приёмы психологического переубеждения, используемые в переговорной деятельности в ситуации захвата заложников.

24. При психологическом нападении со стороны преступника в переговорном процессе, какие методы защиты, как переговорщик, вы будете использовать?

25. Вспомните основные техники волевой саморегуляции.

26. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные классы методов психической саморегуляции.

27. Экстремальные ситуации в пенитенциарных учреждениях, их психологическая характеристика и специфика.

28. Модель источников стресса у сотрудников пенитенциарных учреждений.

29. Стрессогенные факторы, воздействующие на личность сотрудников при работе в экстремальных (чрезвычайных) условиях.

30. Психическая напряженность: основные характеристики.

31. Положительные и негативные изменения состояния и активности сотрудников в экстремальных (чрезвычайных) ситуациях.

32. Личностные особенности сотрудника и их роль в преодолении возникающих трудностей.

33. Успешные стратегии поведения в чрезвычайных обстоятельствах.

34. Понятие, принципы и содержание психологической подготовки сотрудников уголовно-исполнительной системы.

35. Виды психологической подготовки.

36. Структура профессионально-психологической готовности к действиям в экстремальных ситуациях.

37. Правовые и организационные основы ведения переговоров в ситуации захвата заложников.

38. Понятие, принципы переговорного процесса.

39. Подготовка переговорщиков.

40. Обязанности членов группы ведущей переговоры.

41. Периоды ведения переговоров.

42. Этапы: обобщение информации, «захват позиций», психологическая борьба, достижение соглашения, его реализация.

43. Типы личности и психологические особенности лиц, захвативших заложников, рекомендации по работе с ними.

44. Стратегия и тактика взаимодействия с преступником в ситуации захвата заложников: основные правила, психологические методы воздействия.

45. Использование результатов наблюдения, составление прогноза поведения преступника.

46. Соотношение понятий саморегуляция и самопомощь.
47. Методы психической саморегуляции состояния (ПСР): общая характеристика.
48. Механизмы психологической защиты в контексте переговоров.
49. Понятие и виды механизмов психологической защиты.
50. Качественная иерархия видов психологических защит относительно эффективности переговоров.

Учебное издание

Руденко Ж.М.

**ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ
ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА**

Учебное пособие

Печатается в авторской редакции

Подписано в печать 20.02.2024 г. Формат 60x84 ¹/₁₆

Печать ризография. Объем 7,6 п.л.

Тираж 30 экз. Заказ № 8.

Отпечатано в типографии
Костанайской академии МВД РК им. Ш. Кабылбаева
г. Костанай, пр. Абая, 11.