
Изучение переговорной деятельности в зарубежных исследованиях

Вахнина В.В., доктор психологических наук, доцент кафедры психологии, педагогики и организации работы с кадрами Академии управления МВД России (vikavahnina@mail.ru)

Статья посвящена проблеме изучения переговорной деятельности зарубежными учеными. Выделяются различные направления исследования переговоров сотрудников правоохранительных органов в кризисных ситуациях и возможности преодоления и профилактики кризиса переговоров.

Автор исследует различные подходы зарубежных ученых к проблеме ведения переговоров в кризисных ситуациях, связанных с фактом совершения преступления. Особо автор отмечает работы словацких исследователей, которые сформировали банк кризисных ситуаций и проанализировали возможности преодоления кризисных состояний переговорной деятельности.

В статье рассмотрены результаты исследовательской деятельности не только ученых теоретиков, но и практиков. Руководители специальных подразделений, участвующие в освобождении заложников, анализируют причины возникновения кризиса переговоров и возможности его преодоления. Анализ представленных подходов зарубежных ученых позволяет разработать концепцию антикризисных переговоров сотрудников органов внутренних дел с лицами, совершающими (совершившими) преступные деяния.

Ключевые слова: переговоры, переговорная деятельность, переговоры с преступниками, правоохранительные органы.

Для цитаты:

Вахнина В.В. Изучение переговорной деятельности в зарубежных исследованиях. [Электронный ресурс] // Психология и право. 2016(6). № 2. С. 120-127. doi: 10.17759/psylaw.2016060209

For citation:

Vahnina V.V. The study of negotiation activities in foreign studies. [Elektronnyi resurs]. Psikholoģiia i pravo [Psychology and Law], 2016(6), no.2 pp.120-127. doi: 10.17759/psylaw.2016060209

В последние годы для правоохранительных органов разных стран все более значимой становится проблема борьбы с такой формой преступной деятельности, как захват и удержание людей в качестве заложников с целью получения выкупа, шантажа, выдвижения

политических требований. Наиболее эффективным способом разрешения подобных криминальных ситуаций является ведение переговоров, что позволяет сохранить жизнь и здоровье заложников, а также с меньшими потерями произвести задержание преступников.

Анализ практики переговоров с террористами как зарубежных, так и отечественных правоохранительных органов показывает, что возникновение кризисов в переговорной деятельности часто происходит из-за недостаточной компетентности сотрудников, ведущих переговоры, а поэтому при их срыве наблюдается рост числа жертв как среди заложников и случайных прохожих, так и среди личного состава органов внутренних дел.

Современные зарубежные исследователи вскрыли роль переговорного процесса и изучают его различные стороны. Касаясь закономерности переговоров и стратегий их реализации, следует отметить, что американский политолог И.В. Зартман (1978) полагал: во время переговоров всегда «создается новая реальность» под воздействием обмена информацией, происходит трансформация «неизменных ценностей» в «ценности подвижные», так как «...переговоры – ситуация взаимозависимости, где один участник переговоров оказывает влияние на другого, и наоборот» [7, с. 81]. Р. Фишер и У. Юри (1990) видели в переговорах стремление к консенсусу, в том числе на основе «метода достижения соглашения на дружеской основе, без поражения сторон» [3, с.15]. Французский исследователь Л. Белланже (2003), рассматривая переговоры в рамках экзистенциального подхода, полагал, что они позволяют находить приемлемое урегулирование для сохранения или расширения свободы своей личности, правил, целей.

Важно отметить, что в переговорах значительна роль личностного фактора. Однако он трудно поддается учету, слабо сочетается с формулой игр с нулевым и ненулевым результатом. По мнению Тьерри де Монбриаля (2004), «...теория игр весьма полезна для того, чтобы прояснить многие концепции, однако не следует многого ждать от этого на практике» [6, с. 22], так как эта теория рассматривает переговоры как «сверхрациональный процесс», но переговорщики приносят «высокий коэффициент личностных качеств», в значительной степени оказывающих влияние на ход переговоров.

Переговоры как система операций могут развиваться с использованием математического инструментария теории игр, где основным назначением являются выработка и обоснование оптимальных решений в конфликтных, кризисных ситуациях, когда субъекты переговорного процесса преследуют противоположные или разные цели, вырабатывают стратегию, составляют план действий, прогнозируют ответные меры воздействия на противника.

Закономерно, что в последние десятилетия подход к переговорам на основе теории игр стал предметом интенсивных исследований. Зарубежными учеными – математиком Дж. фон Нейманом и экономистом О. Моргенштерном была предложена так называемая теория игр, на основе которой Т. Шеллинг создал концепцию рационального расчета и ведения переговоров. Исследователи применили к изучению переговоров математическую теорию игр, разделив переговоры на два типа: игры с нулевой суммой (выигрыш одной стороны равен проигрышу другой); игры с ненулевой суммой (переговорщики больше выигрывают и меньше проигрывают, если сотрудничают друг с другом).

Ученые выделили четыре психологических фактора, определяющих выбор модели переговорной игры: субъективные представления партнеров о предстоящих переговорах; действия партнеров с учетом политической репутации и внутренних устремлений (степень риска); личностный фактор (характер, стиль, настрой, компетентность, лояльность); качество коммуникации (способность влиять, убеждать, рассуждать).

Выделенные факторы влияют на выбор переговорной стратегии и определяют тип переговоров. При анализе данных факторов в конкретной переговорной ситуации определяется тип переговоров: интегративные (партнерские) или полемические (конфликтные) переговоры, в межличностном плане – соревнование или сотрудничество.

Рациональный подход к переговорам обосновали Р. Фишер и У. Юри (1990) и выдвинули концепцию «разумных переговоров». По мнению авторов, ее ценностные ориентиры способствуют исключению торга при переговорах, ибо решение проблем осуществляется на основе справедливых критериев, не зависящих от воли сторон. Кроме того, они ввели специальный термин «БАТНА» (Best Alternative To Negotiated Agreement – лучшая альтернатива переговорному соглашению) в качестве одного из основных элементов переговорного процесса. Переговоры в соответствии с этой концепцией начинаются тогда, когда ни одна из сторон не имеет БАТНА. Иначе говоря, не существует лучшего решения, чем то, которое может быть достигнуто с помощью переговоров. В итоге, по мнению Р. Фишера и У. Юри, именно сочетание индивидуальных устремлений субъектов переговорного процесса с появлением общего интереса приводит к взаимовыгодному итогу переговоров, являясь основой успеха.

В. Мастенбрук (1993) рассматривает понятие «переговоры» с четырех позиций: набор тактических приемов; умение, позволяющее разрешить некоторое количество дилемм; процесс, организованный во времени; комплекс различных видов деятельности (достижение значительных результатов, дифференциация затрат и прибыли, достижение целей, влияние на баланс сил между сторонами, силовое равновесие, формирование конструктивной атмосферы, личностные контакты, достижение процедурной гибкости, укрепление собственной позиции, увеличение шансов достичь компромисса).

С учетом того, что переговоры с преступниками получили довольно широкое распространение, зарубежные исследователи разработали типизацию преступников, с которыми полиция приходится вести переговоры. Одной из основных является классификация по мотивационным основаниям: политические мотивы (от социальных протестантов до фанатиков-экстремистов); корыстная направленность (грабители, вымогатели, социально опустившиеся); особая группа – индивиды в реактивных состояниях психики, с неврозом различной этиологии, иными аномалиями психического статуса (суицидальными наклонностями).

Переговоры как комплекс видов деятельности рассматривались и другими учеными, которые предлагали использовать: дистрибутивные переговоры, основанные на максимизации собственной прибыли; интегративные переговоры, основанные на решении проблемы и увеличении общей выгоды; позиционное структурирование; переговоры внутри организации.

Изучением проблемы переговоров с преступниками занимались руководители спецподразделений, в частности Р. Рэмм (1996) – командир отряда по специальным операциям (Скотланд-Ярд, Великобритания). Он исследовал проблему переговоров с преступниками в ситуациях, связанных с захватом и удержанием заложников в забаррикадированном помещении или месте, окруженном полицией, а также в особых обстоятельствах, сопровождающих похищение людей. По мнению Р. Рэмма, ошибки полиции могут привести к тому, что действия людей, удерживающих заложников или выдвигающих какие-либо требования, поставят под угрозу жизнь не только жертв, но и окружающих, и сотрудников полиции. Д. Бидл (1996) – детектив, главный инспектор (Скотланд-Ярд, Великобритания) – изучал вопросы, связанные с особенностями развертывания штаба в ходе проведения операций по освобождению заложников, и проводил анализ роли

задействованных сил. Автор подчеркивал, что важна правильная организация руководства различными силами и средствами, используемыми полицией при возникновении ситуаций, связанных с захватом заложников. Т. Бэрри (1996) – главный суперинтендант (Скотланд-Ярд, Великобритания) – отмечал, что в ходе переговоров высоко ценится тесное взаимодействие команды переговорщиков и наличие возможности понимать мотивы, которыми руководствуется преступник.

Важно отметить то, что в Великобритании разработана специальная национальная система разрешения ситуаций, связанных с похищением людей и вымогательством, издано «Руководство для старших следователей полиции». В итоге их система доказала свою эффективность и была принята в других странах мира. Основой системы является структура руководства, в которую включены переговоры.

Словацкими полицейскими психологами также рассмотрены переговоры в кризисных ситуациях. В работе З. Мишина (Z. Misina, 2003) [4, с.107] уделяется внимание подготовке патрульных полицейских к кризисной ситуации в профессиональной деятельности – ситуации захвата заложников. Здесь же уточняется, что переговоры в кризисной ситуации могут подразделяться на «полицейские» и «психологические». Каждая кризисная ситуация уникальна, поэтому необходимо соблюдать определенные правила ведения переговоров.

Л. Томпсон (2005) исследовал проблему критических ситуаций, связанных с захватом заложников и осуществления подготовки команд по освобождению заложников в различных частях света. Автором отмечалось, что подготовка спецподразделений велась с акцентом на блокирование, а не просто оцепление места происшествия, силовое противодействие террористам. Уделялось особое внимание сбору и анализу критически важной информации, от которой во многом зависит исход операции с заложниками. Критически важной информацией считается составление психологического портрета личности преступника с учетом его криминального прошлого, состояния здоровья, актуального психологического состояния; сведения о заложниках, их числе; мотивы захвата; готовность преступников применить насилие, оружие; информация о возведенных преступниками баррикадах и установленных ловушках [2].

Дж. Ниренберг (1997) предложил концепцию переговоров, в которой рассматривал переговоры как определенный процесс, где требуется учитывать потребности его участников. Разработанная им теория потребностей в переговорах относит все многообразие видов переговоров к трем основным уровням: межличностному, межорганизационному и межнациональному. На межорганизационном уровне выделяются два подуровня: уровень потребностей собственно организации и уровень индивидуальных потребностей лица, ведущего переговоры. Теория потребностей, по мнению Дж. Ниренберга, применима на всех уровнях подходов к переговорам, так как дает наиболее вероятный порядок переговорных тактик и стратегий по их значимости, предоставляя широкий выбор методов достижения поставленной цели. Переговоры, по мнению этого автора, должны рассматриваться не как причинно-следственный процесс, а как процесс перехода одного момента в другой. Эмпирическое доказательство правильности каждого суждения и оценка для каждой стратегии и тактики могут быть найдены в ходе самих переговоров.

Важно отметить, что преступники, с которыми переговорщик устанавливает контакт, имеют различные индивидуально-психологические особенности личности и демонстрируют различное ситуационное поведение.

Л. Росс, Р. Нисбетт (2000), работая в рамках когнитивной социальной психологии, исследовали и систематизировали различные факторы, связанные с прогнозированием поведения [1]. Они рассматривали особенности поведения личности, влияние на нее различных ситуационных факторов, наличие закономерностей и возможности на основе выделенных закономерностей предсказывать поведение.

Важным фактором, влияющим на поведение индивида, является субъективная интерпретация, которая представляет результат взаимодействия между индивидом и ситуацией. Анализируя особенности поведения индивида, ученые отмечают, что диспозиционизм срабатывает до тех пор, пока не возникает нетипичная, нестандартная ситуация (исследования С. Милгрэма), ибо в этих случаях могут пропадать индивидуальные различия, большинство индивидов начинают действовать так, как диктуют внешние давления, ограничения и стоящие за ними люди-манипуляторы. По мнению Л. Росса и Р. Нисбетта, индивид в обыденной жизни действует в ограниченном круге повторяющихся ситуаций. Наблюдая и прогнозируя поведение индивида, можно предположить, что даже другая ситуация будет не сильно отличаться от нынешней, а это помогает успешно прогнозировать поведение и эффективно взаимодействовать, т. е. черты личности в определенном диапазоне «работают», так как они являются «чертами личности – и – ситуации» данного индивида.

Немецкие ученые В. Залевски и К. Шафер (W.D. Salewski, K. Schaefer) выделили фазы аффективных переживаний преступников в ситуации захвата заложников и выделили особенности протекания кризисной ситуации в зависимости от типа преступников. Помимо этого М. Нерманutz, С. Людвиг, Н.Р. Шмалцл (2001) [5] рассматривают ситуацию взятия в заложники как психологический случай. При переговорах следует учитывать целевые установки преступника, его психологическое состояние и характеристики. Необходима психологическая оценка субъектов переговоров, их склонность к насилию и готовность к диалогу; вхождение в зону кризисной ситуации и ведение диалога; подготовка к разнообразным кризисным ситуациям; прогнозные психологические оценки оперативных сотрудников; формирование базы данных.

Гарвардские ученые Р. Фишер, У. Юри, Б. Паттон (2006) рассматривали переговоры как взаимное общение с целью достижения совместного решения, исследовали теоретические и прикладные механизмы, которые делают переговоры эффективными, полагая, что необходимо «изобретать взаимовыгодные варианты». Они выделяли особенности психологического воздействия на переговорах: стрессовая ситуация, личные нападки, угрозы – одна из наиболее «неприятных» тактик, используемых в ходе переговоров.

Таким образом, переговоры с преступниками – это стабилизация и разрешение ситуации, связанной с захватом заложников, посредством общения и налаживания определенных отношений. Переговоры являются альтернативой капитуляции властей, использованию силы, позволяют группе захвата подготовиться к возможному силовому решению проблемы. Важно предусматривать действия на случай непредвиденных обстоятельств, наличие необходимых ресурсов (материальных, кадровых). На наш взгляд, наличие плана операции необходимо, однако он не должен препятствовать максимально эффективному решению поставленных задач непосредственными исполнителями с учетом реальной обстановки и возможного непредвиденного развития событий.

Опытный переговорщик эффективно использует различные подходы с учетом возникшей кризисной ситуации и психологических особенностей личности преступника. Необходимо уметь проявлять спокойствие и быть готовым идти на уступки, в нужный

момент демонстрировать непреклонность, способность вовремя взять ситуацию под контроль.

Специалисты ФБР выделили условия успешных переговоров: желание преступников остаться в живых, реальная угроза жизни преступников (наличие группы захвата); наличие в группе преступников лидера, способного принимать решения; наличие требований; блокирование места происшествия, лишаящее преступников свободы передвижения; время, необходимое для налаживания контакта между переговорщиком и преступником, преступником и заложниками; наличие специалиста-переговорщика, способного показать, что возможно мирное разрешение конфликта. Эффективная стратегия переговоров обеспечивает обретение контроля над развитием ситуации, снижает вероятность применения насилия. Т. Стренц (2012) – сотрудник Академии ФБР США – исследовал различные психологические аспекты кризисных переговоров, выделяя особенности ведения переговоров с преступниками. Переговорщику необходимо выделять долгосрочные и краткосрочные цели, определять поведение и события, свидетельствующие об успехе.

К. Паттерсон, Дж. Гренни, Р. Макмиллан, Э. Свитцлер (2012) и М. Гоулстон (2014) рассмотрели особенности переговоров в экстремальных ситуациях, выделив следующие основные характеристики: беседа двух и более человек, в которой наблюдаются высокие ставки, расхождение во мнениях, накаленные эмоции. Р. Чалдини (2014) изучил психологическую основу успешных переговорных стратегий на основе стратегий социального влияния.

Таким образом, с конца 50-х гг. XX в. и по настоящее время в зарубежных исследованиях разрабатывались концептуальные основы стратегии и тактики ведения переговоров как внутри, так и вне организации, в рамках межгосударственного, межличностного и делового взаимодействия. Особый интерес для исследования проблемы преодоления кризисов в переговорной деятельности представляет анализ психологических исследований, посвященных переговорам как универсальному средству общения (Л. Беланже, В. Мастенбрук и др.), в том числе по зарубежному опыту сотрудников полиции (W. D. Salewski, K. Schaefer, Z. Misina, J. Cech).

Литература

- 1) Росс Л., Нисбетт Р. Человек и ситуация. Уроки социальной психологии. М., 2000. 429 с.
- 2) Томпсон Л. Антитеррор: руководство по освобождению заложников. М., 2005. 272 с.
- 3) Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения. М., 1992. 158 с.
- 4) Misina Z. Vyjednavanie v krizovych situaciach // Policajna teoria a prax. Police Theory and Practice. Bratislava. 2003. № 4. P. 103–114.
- 5) Moderne Polizeipsychologie in Schlüsselbegriffen von M. Hermanutz, C. Ludvig, H.P. Schmalzl. Stuttgart: Boorberg, 2001. P. 138–146.
- 6) Thierry de Montbrial De la négociation // Pratiques de la negociation. Paris, 2004. P. 11–27.

- 7) Zartman I.W. Negotiations as a Joint Decision-Making Process // Journal of Conflict Resolution. 1977. № 21. P. 619–638.

The study of negotiation activities in foreign studies

Vahnina V.V., Doctor of psychology, associate professor, chair of psychology, pedagogics and personnel work organization, department of training of educational research staff, Academy of management, Russian Ministry of internal affairs (vikavahnina@mail.ru)

The article is devoted to the problem of studying the negotiation activities of foreign scientists. There are different trends in the study of negotiations law enforcement officers in crisis situations and the possibilities of overcoming and prevention of crisis negotiations. The author explores the different approaches of foreign scientists to the problem of negotiation in crisis situations involving the Commission of a crime. The author particularly notes the work of Slovak researchers who formed the Bank crises and analyzed the possibilities of overcoming the crisis conditions of the negotiation activities.

In the article the results of research activities of scientists not only theorists but also practitioners. The leaders of the special units involved in the liberation of hostages, analyze the causes of crisis negotiations and the possibility of its overcoming. The analysis of the presented approaches allows foreign scientists to develop the concept of anti-crisis talks of employees of internal Affairs bodies and the perpetrators (the perpetrators of) criminal acts.

Keywords: negotiation, negotiation activities, negotiation with criminals, law enforcement agencies.

References

1. Ross L., R. Nisbett the Person and the situation. The lessons of social psychology. M., 2000. – 429 p.
2. Thompson L. counterterrorism: a guide to freeing the hostages. M., 2005. – 272 p.
3. Fisher R, Juri U. the path to the consent, or negotiations without defeat. M.,1992. – 158p.
4. Misina Z. Vyjednavanie v krizovych sitnaciach // Policajna teoria a prax. Police Theory and Practice. Bratislava. 2003. No. 4. Pp. 103-114.
5. Moderne Polizeipsychologie in Schlüsselbegriffen von M. Hermanutz, C. Ludvig, H. P. Schmalzl. Berlin – Munchen, 2001. Pp. 138-146.
6. Thierry de Montbrial De la négociation // Pratigues de la negociation. Paris, 2004. Pp. 11-27.
7. Zartman I.W. Negotiations as a Joint Devision-Making Process // The Negotiation Process. 1978. pp. 67-86.