



**СЕЙТАЕВА ЖАНАР СЕКЕЖАНОВНА**  
кандидат юридических наук,  
доцент Института послевузовского образования  
и повышения профессионального уровня Академии  
правоохранительных органов  
при Генеральной Прокуратуре  
Республики Казахстан

### **ОБ ИСПАНСКОМ ОПЫТЕ ПЕРЕГОВОРОВ: ТЕХНИКА – ГДЕ СЛОВО И УБЕЖДЕНИЕ – ВЕЛИКОЕ ОРУЖИЕ**

**Түйін.** Өркениетті қоғамдағы адам өмірі әлі де абсолютті құндылық болып саналады. Сондықтан еуропалық елдерде келіссөздер жүргізудің құқықтық, психологиялық, тактикалық және басқа аспектілері талданды және ең жақсы оқытылған қызметкерлердің арасынан арнайы бөлімшелер құрылды. Осы мақалада Испания Корольдігінің келіссөз жүргізушілері ұлттық командасының қағидалары келтірілген және олармен кепілге алған адамдарды босату туралы келіссөздердің ерекшеліктері анықталған.

**Түйінді сөздер:** келіссөздер, қорқытып алу, ұстау, ұлттық келіссөздер тобы, Испания тәжірибесі.

**Аннотация.** Человеческая жизнь в цивилизованном обществе по-прежнему считается абсолютной ценностью. Поэтому, в европейских странах были проанализированы правовые, психологические, тактические и другие аспекты проведения переговоров и созданы специальные подразделения из числа наиболее подготовленных сотрудников. В настоящей статье проводится обобщение принципов работы Национальной команды переговорщиков Королевства Испании и выявление особенностей ведения ими переговоров при освобождении заложников.

**Ключевые слова:** переговоры, вымогательство, захват заложников, Национальная команда переговорщиков, испанский опыт.

**Annotation.** Human life in a civilized society is still considered as an absolute value. Therefore, in European countries legal, psychological, tactical and other aspects of negotiations were analyzed and special units were created from among the best trained staff. In this article, the principles of the National Team of negotiators of the Kingdom of Spain are summarized and the specifics of negotiating with them on the release of hostages are revealed.

**Keywords:** negotiations, extortion, hostage taking, National team of negotiators, Spanish experience.

В прошлом году в Казахстане, в связи с произошедшими терактами в Актобе и Алматы, настоятельно встал вопрос о необходимости подготовки профессиональной команды переговорщиков. Создание такого института будет являться существенным шагом в развитии профилактики терроризма. Ведь безнасильственное урегулирование конфликта - это единственная альтернатива применению государством силовых

мер.

При этом отмечалась востребованность таких специалистов в спецслужбах, Комитете национальной безопасности Республики Казахстан и Министерстве внутренних дел Республики Казахстан [1]. Вместе с тем, думается, что наличие профессиональных переговорщиков в органах прокуратуры – также необходимое и диктуемое временем явление, поскольку прокурор в качестве переговорщика может стать ключевой фигурой при разрешении критических ситуаций с захватом заложника.

В июне текущего года сотрудники Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан в городе Алматы приняли участие в семинаре по укреплению сотрудничества и реагированию в борьбе с вымогательствами и похищением людей. Обучение проводили полицейские Национальной команды переговорщиков Королевства Испании. Представленная статья – попытка обобщения принципов работы этой команды и выявления особенностей ведения переговоров с преступниками.

Переговоры - это искусство, которое переводится в технику, интуицию и опыт. Это три основных правила, используемые полицейскими агентами, входящими в состав Национальной команды по переговорам.

Эксклюзивные полномочия Национального корпуса полиции, куда относится команда переговорщиков, закреплены регулирующим конституционным законом Испании 2/86 года.

В целом, Национальная команда по переговорам относится к Центральному отделению по специфической и насильственной преступности Генерального Секретариата судебной полиции (рис. 1).



(рис. 1).

Структурно Национальная команда по переговорам входит в отдел по похищениям и вымогательствам Центральной бригады по наркотическим средствам, где работает совместно со следственной группой (GISE).

Функциями команды являются - помощь в процессе переговоров; контроль над критическими происшествиями; работа с круглосуточным Call-center (телефон по ин-



цидентам); перемещение в другие страны, в связи с международными похищениями; координация Национальной сети по переговорам. Последняя, насчитывая 32 полицейских агента, раскинута по всей территории Испании, в случае возникновения чрезвычайного происшествия, позволяет местному специалисту сразу же вступить в процесс переговоров, пока представители Национальной команды из Мадрида доберутся до места инцидента.

Согласно Циркулярного сообщения Генерального Управления полиции и гражданской гвардии 1/2009 от 29.01.2009 года, в случаях убийств, исчезновения людей, похищения, вымогательств и взятия в заложники, переговоры должны проводиться только специалистом - переговорщиком, который находится в постоянном контакте с бригадой переговорщиков центрального управления, с немедленным обеспечением ему всех видов связи.

Таким образом, национальная сеть позволяет активизировать связь между центральным управлением и периферийными переговорщиками, осуществлять незамедлительное уведомление Национальной команды с их последующим срочным вмешательством, а также контролировать национальную статистику, ведя веб-страницу по похищениям. Кроме того, существование указанной сети позволяет безотказно предоставлять людские и материальные ресурсы для удовлетворения потребностей переговорщиков с учетом их срочности, а также эффективно избегать социальной тревоги среди населения.

Сотрудники Национальной команды переговорщиков участвуют в операциях в среднем по сто случаев в год по всей Испании, из них более половины случаев - в Мадриде.

Переговорщики действуют в экстремальных ситуациях, в большинстве случаев связанных с реальными и виртуальными похищениями; угрозами вымогательства в отношении членов семьи и так называемыми критическими инцидентами. К последним относятся попытки самоубийства, эпизоды с участием душевнобольных, случаи с забаррикадовавшимися в банках или домах преступниками (с заложниками или без них), или ситуации, связанные с гендерным насилием.

Рассматривая типологию похищений, необходимо отметить, что наиболее распространенными в Испании являются традиционные похищения; похищения, связанные с долгами наркотрафика; похищения по причине незаконной иммиграции; экспресс-похищения.

Характерными особенностями традиционного похищения являются тщательное планирование преступления, включающее слежку за жертвой, финансовый анализ, изучение инфраструктуры (за исключением случайной жертвы в богатом районе); подготовленное по времени и месту нападение; ведение переговоров о выкупе с родственниками; профессионализм преступников (наличие оружия и опыта).

При похищении за неуплату за наркотики в полицию поступает заявление от семьи похищенного об ее неплатежеспособности, а сама жертва знает причину своего похищения, требуемую сумму и лиц, причастных к этому.

Похищения по причине незаконной иммиграции характеризуются жертвами-иностранцами, находящимися в неизвестных странах, которые имеют неоплаченный долг, обязывающий заниматься проституцией или работать на похитителей. Заложники обычно не все время в заточении, но удерживаются их билет и паспорт; отсутствует заявление из-за страха мести и репрессий по отношению к семье в стране происхождения.

Экспресс-похищениям присущи налет с последующим незаконным задержанием, кратковременность похищения, маленькая сумма выкупа, слабый уровень подготовки к похищению и обилие насилия к жертве.

Особый ущерб Испании наносят виртуальные (вымышленные) похищения. В про-

шлом году в Испании было зарегистрировано более 200 таких заявлений (100 из которых в Мадриде). По каждому из них была проведена такая же работа, как в случаях, если бы эти похищения были реальными, поскольку имеется потенциальный риск угрозы жизни человеку, в то время как проверяется достоверность этого преступного деяния. Эти похищения разыгрываются самими «жертвами» и характеризуются подозрительными обстоятельствами, конкретными и точными суммами, «освобождением» через несколько дней, в хорошем физическом и умственном состоянии.

Не характерным для постсоветского пространства является так называемое «виртуальное мексиканское похищение». Его отличительными особенностями является то, что оно также не является похищением, но требует того же самого подхода к нему; злоумышленники своими действиями прибегают к тому, что жертва верит, что за ней следят и она похищена, однако на самом деле находится одна во время своего виртуального плена. Все действия производятся только посредством телефонных звонков, оплата же выкупа происходит посредством денежного перевода. Виртуальное похищение производится при малых рисках для преступников, но с получением большой прибыли. К примеру, в октябре 2014 года агенты национальной полиции раскрыли виртуальное похищение испанского бизнесмена, который находился в деловом районе Мехико. Через телефонные звонки ложным похитителям путем угроз использования личной информации о семье удалось манипулировать бизнесменом и заставить его избегать любого контакта с внешним миром, изолируя его с целью получения выкупа. При этом, лжепохитители заставили убедить испанца поменять место обстановки и купить новый телефон, по которому он с этого момента будет общаться.

Каковы же особенности проведения переговоров по освобождению заложников?

Как только в полицию поступает заявление о захвате заложников, тут же активизируется Национальная команда переговорщиков (в составе 4-5 человек), которая решает, в зависимости от опасности инцидента, кто будет участвовать в переговорах – они или территориальные коллеги.

Команду переговоров составляют не менее двух полицейских, ведущих переговоры (основной и дополнительный переговорщик), сотрудник, ответственный за связь с руководством расследования и сотрудник – хронограф, в обязанности которого входит выполнение протоколирования всего хода переговоров, анализ хода предыдущих переговоров и составление Акта просьб, достигнутых целей и любых изложенных данных.

Процессу проведения переговоров присущи свои особенности. Главная цель переговоров – повлиять на изменение поведения. Основные ступени изменения поведения отражены на рисунке 2.



(рис. 2).





Переговорщики должны соблюдать ряд правил. При переговорах важно избегать говорить ложь, что повлечет за собой потерю доверия; делать какие-либо предположения; отдавать приказы; дискутировать; проявлять нетерпеливость.

Для управления кризисной ситуацией необходимо: наладить коммуникацию; больше слушать, чем говорить; не запугивать и не провоцировать; не искать конфронтации идеологий; быть гибким при ведении диалога; выиграть время в целях получения информации; минимизировать эмоции; проявить сопереживание; постараться повлиять на поведение объекта, используя соответствующий тон и воздерживаясь от демонстрации силы.

На рисунках 3-5 отражены основные постулаты техники проведения переговоров.


**“Активное слушание – скрытое оружие эффективных переговоров”.**

*“Люди слушают лучше, если чувствуют, что их поняли. Они склонны считать, что те, кто их понимает, знающие и симпатизирующие им люди, к чьему мнению стоит прислушиваться.” (Уильям Юри)*



(рис. 3).

**Фразы, мешающие взаимопониманию**



- **“Успокойтесь”**
  - Это может быть воспринято в качестве приказа, и потому создаст атмосферу сопротивления и произвести противоположный эффект
- **“Понимаю или я тебя понимаю.”**
  - Очень часто эта фраза используется, чтобы перебить и быстро перейти к решению проблемы.
  - Очень часто выступает в качестве благого намерения, но является контрпродуктивным. Самым частым ответом на фразу «я тебя понимаю» является «Как вы можете меня понимать, если даже меня не слушаете?»

(рис. 4).

**Фразы, мешающие взаимопониманию  
(внимание! всегда в сочетании с соответствующим тоном)**

- **“Почему?”**
  - Воспринимается как нападение и создает оборонительное отношение.
- **“Вы должны или обязаны что-либо сделать...”**
  - Это утверждение предполагает осуждение (при котором дается совет). Подразумевает превозношение того, кто дает совет, и может способствовать тому, чтобы человек, который слушает чувствовал себя нехотят
- **Вы не должны или не обязаны что-либо сделать...”**
  - Та же причина
- **“Применять слово “НЕТ”**
  - Речь не идет о том, кто прав, а кто не прав. Лучше будет подтолкнуть себя в целях внесения новой идеи, не пренебрегая предыдущим комментарием

(рис. 5).

---

Считается, что в процессе переговоров намечилось продвижение, если злоумышленник раскрывает личную информацию, начинает резонно мыслить, ведет разговоры на темы, не связанные с происшествием, уменьшает громкость и тон голоса и реже использует угрозы.

После окончания переговоров составляется лист оценки происшествия (оценка инцидента), в котором указывается: место и время, длительность переговоров, количество лиц, участвовавших в операции, захваченное лицо, описывается преступник и его поведение, вид угроз, расположенность к разговору, степень общения, применение оружия, способ коммуникации, разрешение ситуации и другие вопросы.

Таким образом, обобщая все вышеизложенное, отметим, что Национальная команда переговорщиков Королевства Испании - это важная часть системы противодействия вымогательствам и похищению людей, стремящаяся получить как можно больше информации для расследования и проведения тактических операций в случае вмешательства силовых структур. Один из главных принципов испанских переговорщиков - «Мы являемся частью команды, и мы действуем по принципу: переговорщик не принимает решения, а тот, кто решает, не ведет переговоры». Главным оружием этой команды является слово, и именно посредством этой техники, команда заставляет преступников поверить, что сдача полиции – это его лучший вариант.

#### **Список литературы:**

1. Казахстан подготовит переговорщиков с террористами // counterterror.kz/ru/article/view?id=133.