**Тема 7.** **Психологічна підготовка працівників органів внутрішніх справ до проведення переговорів**

**План.**

1. Загальна характеристика переговорної діяльності.

2. Психологічне підґрунтя переговорів зі злочинцями.

3. Психологічні особливості переговорів з терористами, які утримують заручників.

4. Психологія особи переговорника та його підготовка.

**1. Загальна характеристика переговорної діяльності**

Організаційні основи здійснення переговорів.

**Переговори** – це засіб вирішення конфлікту, коли за наявності у сторін суперечливих інтересів існує їхня певна взаємозалежність, яка дозволяє сторонам дійти взаємоприйнятних рішень. Переговори є комбінацією двох чинників: захисту власних інтересів, з одного боку, і залежності від опонента – з іншого.

Переговори – це самостійне соціальне вміння, яке не можна зводити ні до процесу співробітництва, ні до процесу боротьби; вони містять у собі обидва компоненти у їх діалектичній взаємодії. У практиці правоохоронної діяльності переговори – один з ненасильницьких способів боротьби зі злочинністю, заснований на законі, моральності, психології, який у ряді кримінальних ситуацій являє собою діалог зі злочинцями (злочинними організаціями, спільнотами, групами) з метою схиляння їх до відмови від подальшої злочинної діяльності, а також активного сприяння розкриттю і розслідуванню злочинів, розшуку і затримці осіб, що скоїли злочин, усуненню заподіяної шкоди, одержанню оперативної і криміналістично значущої інформації.

Переговори входять у систему скоординованих між собою організаційних заходів і є складовою частиною тактичної операції, що проводиться на підставі чинного законодавства, зі звільнення заручників і затримки злочинців.

Правовою основою переговорів зі злочинцями є також і міжнародно-правові документи. До них належить прийнята Генеральною Асамблеєю ООН резолюція 34/69 від 17 грудня 1979 р., що містить Кодекс поведінки посадових осіб з підтримки правопорядку. Крім правової основи, переговори зі злочинцями мають і моральне підґрунтя. З погляду морального вибору, моральність позиції в переговорах зі злочинцями може бути оцінена однозначно: захист особистості, її життя, здоров’я, недоторканності, культурної та історичної спадщини, середовища, що відповідає нормам людської моралі.

Здійснення переговорної діяльності, як правило, передбачає провадження розвідувальних, випереджувальних, режимних, слідчих, оперативно-бойових і інших дій, об’єднаних загальним керівництвом, системним підходом до рішення задачі, що виникла. У залежності від обставин розрізняють такі види переговорів зі злочинцями: за метою проведення: звільнення заручників, попередження• вибухів, підпалів, отруєнь, вилучення викраденої зброї, вибухових і отруйних речовин, бактеріологічних, радіоактивних і інших матеріалів, повернення викрадених культурних та історичних цінностей, дії з припинення опору, попередження масових безладів тощо; за мотивами дій злочинців: політичні, націоналістичні, корисливі, незаконна еміграція, ухилення від переслідування, звільнення з-під варти, помста й ін.

Може спостерігатися різноманітне поєднання мотивів:

• щодо часу скоєння злочину й порушення кримінальної справи;

•до вчинення злочину, в період його вчинення, після вчинення;

•до порушення кримінальної справи, після її порушення;

за тривалістю: короткострокові (декілька годин), середньострокові (декілька діб) і тривалі (тижні, місяці й роки);

• за числом сторін: двосторонні, багатосторонні (кожна сторона має власні інтереси в переговорах);

• за числом учасників: по одному представнику з кожної сторони, по кілька людей із кожної сторони, між групами людей.

Можливі різноманітні комбінації чисельності сторін у залежності від ситуації; за ступенем складності:

•прості, коли предметом переговорів є одне питання;

•складні, коли обговорюється ряд пов’язаних між собою питань (багатоходові);

•за рівнем представництва сил правопорядку: на місцевому рівні (міському, районному), на рівні області, на державному рівні, за участю представників іноземних держав, змішані рівні представництва;

•за ступенем опосередкування контакту сторін: прямі (безпосередній контакт), через посередників (перекладачів), за участю третьої нейтральної сторони, змішані типи переговорів;

• за формою контакту сторін і ведення: усні, письмові, без застосування технічних засобів, змішані форми контакту сторін;

• за ступенем гласності: гласні, про хід яких інформується громадськість;

•негласні (таємні), коли визнано необхідним не повідомляти про них з різноманітних оперативно-тактичних і інших підстав, у тому числі, за домовленістю сторін;

•за характером висунутих злочинцями умов: прийнятні, нездійсненні, частково здійсненні.

Практика ведення переговорів із злочинцями потребує також розмежування ситуацій у залежності від таких обставин:

•відоме чи невідоме місцезнаходження злочинців і заручників;

• місця перебування злочинців і заручників (житловий масив, промисловий об’єкт, підприємства, заклади, польові умови або види транспорту);

• можливість застосування до злочинців сили (фізичної, спеціальних засобів, зброї);

• наявність даних про особистість злочинців та їхніх жертв, злочинних намірів;

• перебування злочинців при захваті повітряного судна в кабініпілотів або в іншому місці; вірогідні наслідки здійснення погрози (покарання, загибель заручників, значні руйнування, масова загибель).

**Етапи, мета і позиції здійснення переговорної діяльності**

У процесі здійснення переговорної діяльності прийнято виокремлювати такі етапи:

•етап розвідки (хто заручник, терористи, скільки їх, їхні вимоги);

• діагностичний етап (визначення емоційного стану терористів, заручників, розробка безпосереднього сценарію переговорного процесу);

• етап здійснення психологічного впливу (безпосереднього застосування психологічних знань у переговорному процесі);

• етап забезпечення звільнення заручників;

• завершальний етап.

Мета переговорів:

•переконати злочинця відмовитись від намірів чи піти на поступки;

•вибороти час для підготовки силових акцій.

Переговори мають сенс тільки за умов забезпечення життя й здоров’я заручників; якщо заручники загинуть, ведення переговорів припиняється та розпочинається силова акція.

Злочинці можуть займати різноманітні позиції стосовно самої можливості ведення переговорів:

•згодні на ведення переговорів без попередніх умов;

• не починають переговори, відмовляються від них;

• згодні на ведення переговорів тільки в тому випадку, якщо будуть присутні особи, від яких залежить виконання їхніх вимог;

• згодні на ведення переговорів в обмежений термін;

• погрожують настанням особливих наслідків, якщо не всі вимоги будуть виконані у визначений термін.

Готовність злочинців до переговорів зумовлює дотримання певних психологічних правил їх проведення. Проте варто також передбачати можливість ситуації, коли злочинець не готовий до переговорів або висуває попередні вимоги. В залежності від особливостей ситуації, що склалася, в переговорному процесі варто врахувати доцільність посередництва між сторонами.

**Роль посередництва у переговорах**

Залучення «третьої сторони» для вирішення суперечок відоме з стародавніх часів. Поняття «третя сторона» охоплює такі поняття, як «посередник», «спостерігач за ходом переговорного процесу», «арбітр», «третя сторона» й т.ін. Під «третьою стороною» традиційно розуміють будь-яку особу, котра не має офіційного статусу посередника або спостерігача, проте яка займається питаннями врегулювання конфліктних стосунків між іншими сторонами.

*Посередництво (медіаторство)* – це особливий вид діяльності, що спрямований на допомогу у пошуках вирішення проблеми для припинення протистояння між сторонами, при якому неупереджена третя сторона допомагає конфліктуючим сторонам знайти взаємно прийнятне рішення (угоду).

Медіаторство – один з найстародавніших способів розв’язання конфліктів. Воно існувало в різні часи, де старійшини роду або племені виступали як своєрідні професійні медіатори, забезпечуючи вирішення проблемних і конфліктних ситуацій з якомога меншими втратами.

У дипломатичному лексиконі посередництво визначається як один із засобів мирного вирішення міжнародних суперечок, суть якого полягає в тому, що третя сторона, яка не бере участі в суперечці, відповідно до міжнародного права організовує переговори за своєю ініціативою або на прохання сторін, що сперечаються, з метою мирного вирішення суперечки, часто беручи безпосередню участь у цих переговорах.

У ролі третьої сторони (медіатора) при врегулюванні конфліктів виступає, здебільшого, одна людина, група з двох-трьох і більше професіоналів.

Сторони самі звертаються до медіатора у випадках, коли:

• об’єктом регулювання є тривалий конфлікт. Всі аргументи, сили, засоби вичерпані, але виходу не видно;

•сторони не можуть знайти спільних точок дотику, відстоюють протилежні інтереси, які взаємовиключають один одного;

• по-різному тлумачать правові норми або інші критерії, що є ключовими у вирішенні конфлікту;

•одній із сторін завдано серйозного збитку, і вона вимагає санкцій стосовно опонента;

•сторонам важливо зберегти добрі відносини, конфлікт не є інтенсивний, але взаємоприйнятне рішення вони знайти не можуть;

•опоненти прийшли до тимчасової згоди, але необхідний зовнішній об’єктивний контроль за її виконанням.

Швидке самостійне втручання третьої сторони в конфлікт необхідне в ситуаціях, коли:

•відбувається небезпечна ескалація конфліктних подій, існує безпосередня загроза застосування насильства;

• одна із сторін масово застосовує насильство;

• третій стороні особисто невигідний цей конфлікт;

• конфлікт негативно впливає на середовище, яке контролює третя сторона (керівник вимушений регулювати конфлікт, який негативно впливає на колектив);

•сторони не прийшли до згоди, а у третьої сторони єможливість задовольнити інтереси обох сторін.

Метою посередництва можуть бути: досягнення угоди;

• допомога у проведенні переговорів з метою досягнення змін, достатніх для подальшого самостійного ведення переговорів сторонами;

•досягнення більш чіткого уявлення стосовно дискусійних питань, оцінка реального стану справ;

•розширений пошук розв’язання проблеми;

• підвищення якості спілкування/розуміння сторонами в процесі переговорів.

Причинами звернення до посередників може бути як статус незацікавленої особи або організації, так і статус зацікавленої особи або організації.

Тактики взаємодії посередника з опонентами Для з’ясування ситуації і вислуховування пропозицій в період гострого конфлікту, коли примирення сторін неможливе, застосовується тактика почергового вислуховування.

Посередник прагне більше часу вести переговори з участю обох сторін, при цьому основний акцент робиться на прийнятті компромісних рішень.

Човникова дипломатія – медіатор розмежовує конфліктуючі сторони і постійно курсує між ними, погоджуючи різні аспекти угоди. Внаслідок таких переговорів досягається компромісний результат.

Тиск на одного з опонентів – значну частину часу третя сторона присвячує роботі з одним з учасників, переконує його, що він припустився помилки стосовно опонента. Зрештою учасник йде на поступки. Директивна дія передбачає акцентування уваги на слабких моментах в позиціях опонентів, помилковості їхніх дій стосовно один до одного. Мета – налаштування сторін на примирення.

Роль «третьої сторони» Ситуації, з якими стикається посередник, є складними й різноманітними. Тому процес посередництва не має жорсткої структури.

Можна виокремити три основні етапи посередництва. Знайомство з конфліктом і конфліктуючими сторонами.

• Медіатор вивчає історію проблеми, вимоги опонентів. Багато конфліктів носять специфічний характер, медіатору доводиться вникати в проблему, читати відповідну літературу, консультуватися з фахівцями. Робота з конфліктуючими сторонами. •Медіатор багато разів контактує з кожною зі сторін з метою їх підготовки до проведення спільних переговорів: уточнює вимоги, усуває звинувачення, вводить у вжиток більш благозвучні формулювання.

Ведення переговорів – найважливіший етап.

•Медіатор виконує ряд функцій: ведучого, тренера, «генератора», педагога тощо. Він стежить за тим, як висловлюються опоненти, при необхідності поправляє, підбадьорює або стримує їх. Важливо, щоб кожна зустріч нехай трошки, але реально просувала стосунки вперед. Умови, в яких доцільний той або інший тип посередництва

Високоавторитарний стиль вигідний, якщо потрібне швидке рішення, якщо конфлікт тривалий, позиції сторін визначені, але вони не можуть знайти взаємоприйнятне рішення. Він також ефективний при загостренні конфлікту. Після того, як учасники «охолонуть», можна вдатися до менш авторитарних стилів. Основним чинником, який впливає на ефективність діяльності посередництва, є вмотивованість і готовність сторін зважати на думку посередника під час ухвалення рішення.

Ефективність посередництва визначається особливостями, серед яких:

•зацікавленість третьої сторони у врегулюванні конфлікту;

• наявність знань, професійних якостей для проведення процесу примирення, а також здібності переконувати;

•наявність досвіду успішного регулювання конфліктів у минулому;

•знання ситуації, особливостей конфлікту.

Чим складнішими, більш напруженими є взаємовідносини, тим менш ефективне посередництво. Переговорний процес має внутрішній цикл розвитку, в ході якого зростає і спадає довіра учасників до посередника, потреба в ньому. Посереднику важливо вміти вловлювати час, коли його дії матимуть найбільший ефект.

**Правила посередництва**

До початку посередництва:

• Визначте особливості своєї ролі як посередника.

• Будьте готовими не піддатися тиску.

• Налаштовуйте свої зусилля на зміну конфліктної ситуації на сумісне вирішення проблеми. Шукайте рішення, які задовольнять потреби обох сторін.

Початок переговорів: Вислухайте дві сторони, визнайте позицію конфліктуючих сторін. Висловіть слушність доводів іншої сторони.

•Підкреслюйте, що вас об’єднує з конфліктуючими сторонами.

• Замінюйте займенники «ти/ви» на «я/ми». Постарайтеся побудувати добрі відносини з учасниками переговорів до того, як виникнуть тертя. Розгляд суті протиріччя: Визначте, що є предметом суперечки.

• Відділяйте людей від проблем.

• Охарактеризуйте те, як конфлікт сприймається однією та іншою сторонами.

•З’ясуйте, хто ще залучений в конфлікт.

• Вгамуйте некоректну поведінку учасників.

• Якщо інша сторона нападає, не відповідайте нападом.

• Роз’яснюйте свою думку уважно, чітко, ясно, лаконічно.

• Допоможіть іншій стороні «зберегти обличчя».

• Заявляйте, що метою переговорів є не перемогу одного, а досягнення взаємної вигоди.

Пошуки вирішення конфлікту:

• Проаналізуйте пройдений шлях.

• Визначте межі можливої угоди.

• Запропонуйте альтернативні варіанти рішення.

• Допоможіть сформулювати спільне рішення.

• Завершення переговорів:

Упевніться в тому, що сторони дійсно згодні з прийнятимрішенням. Важливо певний час контролювати поведінку опонентів і коректувати їх вчинки з метою нормалізації стосунків. Негативна установка, що сформувалася, може зберігатися певний час, і людина мимовільно переживатиме антипатію до свого колишнього опонента, мимоволі буде негативно висловлюватися про нього і навіть діяти йому на шкоду.

Врегулювання конфліктів з участю третьої сторони – особливий вид діяльності, яка називається медіаторством. Третя сторона може сама втручатися в конфлікт, може регулювати його. Професійні дії третьої сторони сприятливо впливають на завершення конфлікту.

Ефективність медіаторства залежить від особистості медіатора, особливостей конфлікту і конфліктуючих сторін і від обраних тактик і технік дії на опонентів. Перш за все, слід відрізняти переговорну діяльність за об’єктом взаємодії: одна справа вести переговори з правопорушником чи групою правопорушників, які захопили заручника, і зовсім інша – з представниками політичних організацій, національних рухів (в тому числі й діаспор), релігійних об’єднань тощо.

Найбільш типовими для діяльності працівників міліції ситуаціями, у яких здійснюється конфліктна взаємодія з правопорушниками, є також переговори з учасниками сімейно-побутових конфліктів, особами у небезпечних психічних станах (алкогольне чи наркотичне сп’яніння, психічні аномалії тощо), агресивно налаштованими групами неповнолітніх та молоді (футбольні фанати, хуліганські угруповання тощо). Інакше кажучи, необхідно враховувати ступінь небезпечності об’єктів переговорної взаємодії, можливі руйнівні безпосередні та опосередковані її наслідки.

На практиці переговори зі злочинцями нерідко ведуться в ряді ситуацій, пов’язаних із затриманням злочинців, у тому числі озброєних; у випадках, коли дії злочинців дезорганізують нормальну діяльність державних, громадських організацій та соціальних інституцій; коли злочинці утримують заручників шляхом їх насильницької ізоляції від суспільства; при масових безпорядках та порушеннях громадського порядку; погрозах тероризації населення та державних установ тощо.

До компетенції правоохоронних органів віднесено боротьбу з тероризмом за допомогою попередження, виявлення і припинення злочинів терористичного характеру, що мають конкретні цілі. Ця боротьба, включаючи використання можливостей переговорів зі злочинцями, повинна проводитися з урахуванням принципів законності, пріоритету заходів попередження тероризму, невідворотності покарання за здійснення терористичної діяльності, поєднання публічних і негласних методів боротьби з тероризмом, комплексного використання профілактичних, правових, політичних, соціальноекономічних, пропагандистських заходів, пріоритету захисту прав осіб, що піддаються небезпеці в результаті терористичних акцій, мінімальних поступок терористам, єдиноначальності у керівництві залученими силами і засобами при проведенні контртерористичних операцій, мінімального розголосу технічних прийомів і тактики їх проведення, а також складу учасників зазначених операцій.

Вітчизняний і закордонний досвід свідчить про те, що припинення і попередження терористичних акцій, у тому числі захоплення заручників, проводиться, як правило, шляхом здійснення спеціальних контртерористичних операцій, у ході яких у необхідних випадках ведуться переговори.

Переговори зі злочинцями одночасно є засобом одержання оперативно-розшукової і криміналістично значущої інформації. Діалогове спілкування зі злочинцями, особистість яких невідома, дозволяє одержати дані, необхідні для їхньої ідентифікації і розкриття злочину.

Рекомендації оперативно-розшукової психології дають можливість розібратися з роллю кожного учасника терористичної акції, зібрати комплекс відомостей, що стосуються предмета доведення у кримінальній справі. Матеріали аудіо- і відеофіксації переговорів зі злочинцями надалі можуть стати судовими доказами, щодо яких проводяться криміналістичні й інші експертизи. Від переговорів зі злочинцями варто відрізняти однобічні звернення представників правоохоронних органів з вимогами про припинення порушень, дотримання закону та громадського порядку.

Забезпечення особистої безпеки переговорників – найважливіша задача осіб, що здійснюють керівництво переговорною діяльністю в екстремальних умовах здійснення терористичної акції. Існуючі на Заході рекомендації щодо переваг проведення переговорів «віч-на-віч» з терористами, не застосовуються в нашій країні, головним чином, через непередбачуваність поведінки терористів.

У подібних випадках використовуються можливості засобів зв’язку, що дозволяє дистанціювати групу переговорників і терористів. Не допускається поширення інформації про осіб, що беруть участь у переговорах зі злочинцями. Переговори зі злочинцями спрямовані на ненасильницьке рішення задач захисту життя, здоров’я, прав і свобод громадян, власності, інтересів товариства, держави й ін.

Вимога про припинення злочину та попередження про можливе застосування сили є необхідним правовим компонентом дій сторони, що представляє правоохоронні органи. Переговори зі злочинцями, наприклад у ситуації захоплення заручників, дозволяють в умовах крайньої необхідності при затримці злочинців досягти юридично значимих наслідків без застосування насильства чи іншого заподіяння шкоди (або з найменшою шкодою). Такі переговори спрямовані не тільки на схиляння злочинців до відмови від утримання заручників, але також на розгляд тих умов, що висунуті ними. Захоплюючи заручників, злочинці намагаються досягти своєї мети шляхом заподіяння шкоди особистості, суспільству, державі. Життя людей, таким чином, ставиться в залежність від задоволення вимог, що висунуті злочинцями.

**Психологічне підґрунтя переговорів зі злочинцями**

Для успішного ведення переговорів варто взяти на озброєння методи (техніку) аргументування, описані П. Міцічем у книзі «Як проводити ділові бесіди»:

1. Фундаментальний метод являє собою пряме звернення до співрозмовника, якого ми знайомимо з основними фактами й відомостями нашої доказової аргументації. Важливу роль тут відіграють цифрові приклади, які стають прекрасним тлом. На відміну від словесних відомостей, цифри виглядають більш переконливо. Це відбувається певною мірою тому, що в даний момент ніхто з присутніх не в змозі їх спростувати.

2. Метод протиріччя заснований на виявленні суперечливості аргументації партнера. По суті, цей метод є оборонним.

3. Метод висновків ґрунтується на точній аргументації, яка поступово, крок за кроком, за допомогою часткових висновків приведе нас до бажаного результату.

4. Метод порівняння має виняткове значення, особливо коли порівняння підібрані вдало, що додає виступу на переговорах особливої яскравості і сили навіювання.

5. Метод «так, ... але». Часто буває, що співрозмовник наводить добре побудовані аргументи, але вони охоплюють або тільки переваги, або тільки слабкі сторони запропонованої альтернативи. Однак, оскільки рідко трапляється так, що усі говорять тільки «за» чи «проти», легко застосувати метод «так, ... але», що дозволяє розглянути й інші сторони рішення. Ми можемо спокійно погодитися зі співрозмовником, а потім настає так зване «але».

6. Метод «бумерангу» дає можливість використовувати «зброю» співрозмовника проти нього ж самого. Цей метод не має доказової сили, але є дієвим, якщо його застосовувати з неабиякою часткою дотепності. Наприклад, Демосфен, відомий державний афінський діяч і оратор, та афінський полководець Фокіон були запеклими політичними ворогами. Одного разу Демосфен заявив Фокіону: «Якщо афіняни розлютяться, то вони тебе повісять». На що Фокіон відповів: «І тебе, звичайно, теж, як тільки повернуться до розуму».

7. Метод ігнорування. Дуже часто буває, що факт, викладений опонентом, не може бути спростованим, проте його цінність і значення можна з успіхом проігнорувати.

8. Метод видимої підтримки. Дуже ефективний як щодо одного співрозмовника, так і щодо групи. Суть його полягає в тому, що після аргументації опонента йому взагалі не заперечують, а навпаки, приходять на допомогу, наводячи нові докази на користь його аргументів. Пізніше здійснюється контрудар, наприклад: «Ви забули в підтвердження вашої тези привести ще й такі факти.... Але це не допоможе вам, тому що...».

Таким чином, створюється враження, що точку зору співрозмовника опонент вивчив більш ґрунтовно, ніж він сам, отже, його тези є неспроможними. Варто додати, що застосування цього методу вимагає особливо ретельної підготовки.

Недостатньо володіти лише методами (технікою) аргументації, потрібно опанувати ще й тактику аргументування, що полягає в мистецтві застосування окремих прийомів відповідно до кожного конкретного випадку ведення переговорів. Відповідно до цього, техніка – це уміння наводити логічні аргументи, а тактика – вибирати з них найбільш психологічно ефективні.

Вивчення практики переговорів зі злочинцями вказує на два найбільш характерні періоди їх проведення, які помітно відрізняються один від одного змістом, позицією сторін, емоційним забарвленням: 1) початковий і 2) основний.

Найбільш складним з психологічної точки зору є початковий період переговорів. Він характеризується раптовістю дій злочинців, їх прагненням придушити волю представників правоохоронних органів, нав’язати ним зручні для себе форми діалогу. При цьому використовуються різного ґатунку образи, погрози, шантаж, висуваються ультимативні вимоги щодо виконання умов у найкоротший термін.

Найбільш правильною тактичною лінією правоохоронних органів у такій екстремальній ситуації є демонстрування психологічної стійкості, зняття емоційної напруги, затягування переговорів для того, щоб виграти час для всебічного уточнення обставин виникнення кримінальної ситуації та здійснення розвідувальних (діагностичних) пошукових заходів. Мета цих заходів – з’ясування особистості злочинців, їхньої чисельності, кримінального досвіду, наявності судимостей, вікових, фізичних, психічних та інших суттєвих особливостей, а також одержання інформації про наміри і зв’язки злочинців, про їх озброєність.

Одночасно з’ясовуються: кількість захоплених заручників, їх настановчі дані, місцезнаходження, стосунки зі злочинцями, стан здоров’я. Здійснюється рекогносцировка для вибору найбільш доцільної форми подальшого ведення діалогу (усної, письмової, з використанням технічних засобів зв’язку і посилення звуку, через посередників, за допомогою перекладачів).

З урахуванням зібраної інформації приймається рішення про залучення відповідних сил і використання засобів, включаючи спеціальні засоби і зброю, для забезпечення безпеки і можливого припинення злочинних дій силовими методами. Їх демонстративне розгортання повинно бути аргументом, що підтверджує рішучість правоохоронних органів вжити заходів, спрямованих на затримання злочинців і звільнення заручників, на ведення переговорів з позиції сили.

Головне тут – не розгубитися, не ставати на шлях панічних обіцянок, заспокоїти супротивника, який висуває незаконні та нездійсненні вимоги, надати розмові характеру тривалого обговорення. При цьому треба мати на увазі, що і для злочинців висловлювані ними погрози (вбивства, використання вибухівки, отруєння тощо) мають, як правило, «демонстративний» характер, розраховані на залякування представників правоохоронних органів. На заваді реалізації погроз стає усвідомлення злочинцями того, що саме погрози (а не їх виконання) є, власне кажучи, єдиним засобом досягнення їх цілей.

Психологічне забезпечення цього періоду переговорів зі злочинцями припускає використання технологій встановлення психологічного контакту з особами, що скоюють злочин, створення (на основі одержання вихідної інформації) їх психологічного портрету, розробка сценарію подальших дій. Другий період ведення переговорів зі злочинцями пов’язаний з розглядом конкретних вимог або умов, що висувають злочинці, і внесенням логічних елементів у переговори.

Сам цей факт значною мірою визначає відому пасивність позиції злочинців, оскільки їм доводиться розглядати різні варіанти рішень, запропоновані правоохоронними органами, погоджуватися з ними чи відкидати їх. Натомість правоохоронні органи одержують можливість мобілізувати необхідні сили й засоби, що сприймаються злочинцями як погроза, руйнування їх задумів. Інакше кажучи, початок другого періоду переговорів нерідко є запорукою успіху. Однак положення часом погіршується внаслідок того, що злочинці (особливо ті, що захопили заручників) продовжують «психологічну атаку», нав’язують тактику «мітингового» обговорення, створюють труднощі в конкретному розгляді предмета переговорів.

Найбільш доцільним у таких випадках є тактичний контрприйом – пропозиція злочинцям виділити й направити свого представника (посередника) для обговорення у більш спокійній обстановці висунутих ними вимог. Злочинці звичайно побоюються, що їх представник може поза контролем співучасників піти на змову зі співробітниками правоохоронних органів. Ці сумніви необхідно розвіяти, запропонувавши злочинцям самим визначити, де і коли може бути встановлений контакт з їх представником, як їх будуть інформувати про хід переговорів. Помічено, що згода злочинців щодо представників зазвичай спрямовує переговори в більш спокійне русло. В процесі реалізації другого періоду переговорів можливе перехоплення у злочинців ініціативи в діалозі. Це забезпечує підвищення ефективності психолого-педагогічного впливу на них, посилення ймовірності їх відмови від протиправної поведінки. В результаті вони знижують свою активність у переговорах, роблять паузи для відповіді на пропозиції сторони, яка захопила ініціативу в діалозі, втрачають послідовність своїх тверджень і вимог, займають оборонну позицію, починають прислухатися до аргументів і суджень іншої сторони.

Головним аргументом у будь-яких переговоpax, пов’язаних із утриманням заручників, повинна бути підкреслювана постійно, у різній інтерпретації думка про те, що діалог правоохоронців з ними має сенс лише в тому випадку, якщо вони гарантують життя і здоров’я заручникам. У протилежному випадку застосування сили закону є правомірним і невідворотним, аж до використання зброї на ураження. Протягом усього часу переговорів необхідно підтримувати у злочинців переконаність в можливому задоволенні їх вимог з метою утримати їх від насильства стосовно заручників чи від здійснення ними інших злочинних намірів. Ці два періоди переговорів зі злочинцями можуть бути деталізовані. Виокремлення в них ряду етапів дозволяє більш вільно орієнтуватися в перебігу діалогу зі злочинцями, сприяє досягненню більшої логічності і послідовності ведення такого діалогу, підвищує професіоналізм переговорників, допомагає більш швидкому одержанню бажаних результатів.

Під час реалізації першого з етапів узагальнюється первинна інформація про виникнення кримінальної ситуації, що вимагає ведення переговорів; приймається рішення про їх проведення; виділяються переговорники; збираються додаткові дані про конфлікт; визначається тактика ведення діалогу зі злочинцями, установлюються контакти з ними; досягається стабілізація обстановки.

Другий етап – «захоплення позицій». У його процесі організується залучення сил і засобів, що забезпечують громадську безпеку, опрацьовується можливість вирішення конфлікту силовими методами, підшуковуються заходи психолого-педагогічного впливу на злочинців і їх відмови від протиправної поведінки.

Третій етап містить в собі взаємне поінформування щодо умов і обговорення їх прийнятності, пошук компромісів, аналіз варіантів взаємоприйнятних рішень, торг, психологічну боротьбу.

Четвертий включає досягнення повної чи часткової угоди, визначення шляхів її реалізації, аналіз здійсненої роботи. На всіх етапах переговорів треба постійно мати на увазі можливість зменшення числа заручників, у першу чергу жінок, дітей, хворих і людей похилого віку, використовуючи для цього будь-який привід. Кожний звільнений заручник – успіх, досягнутий переговорниками.

Відокремлення зазначених періодів і етапів дозволяє конкретніше визначати форми і методи психологічного впливу на злочинців, домагаючись більшої його ефективності. Існує ряд принципів при веденні переговорів: – привернути увагу терористів, змусити їх уважно слухати; – спонукати в них зацікавленість у веденні переговорів; – намагатись детально обґрунтовувати свої позиції, вислуховувати аргументи іншої сторони; – принцип усунення небезпеки.

Переговорник не загрожує терористам, він діє для того, щоб вирішити проблему спільно; – перетворення інтересів сторін на остаточне рішення; – підбір альтернативи і добровільне звільнення заручників. Стратегія і тактика переговорів Переговори зі злочинцями – діалог з метою досягнення угод, компромісів, як будь-яка змагальна дія, мають свою стратегію і тактику.

Лінія переговорів з боку сил правопорядку орієнтується на встановлення психологічного контакту, досягнення конструктивних взаємин, здійснення психологічного впливу з метою зміни поведінки злочинців. У заповзятій психологічній боротьбі доводиться долати їхню протидію, схиляючи до відмови здійснення протиправних дій і звільнення заручників, до добровільного припинення опору.

Арсенал психологічних методів і прийомів, що характеризують майстерність переговорників і враховують особливості конкретної ситуації кримінального характеру, повинен бути різнобічним та гнучким. Великого значення набувають напрацьовані психологічною наукою і педагогікою методи переконання, навіювання (вербального і невербального), стимулювання, психологічного тиску. Переконання як головний метод психолого-педагогічного впливу припускає використання можливостей роз’яснення, спростування, наведення доказів.

Логічна аргументація дозволяє довести особам, які скоюють злочин, безглуздість їх протистояння правоохоронцям. Звернення до емоційновольової сфери нерідко буває дуже дієвим прийомом психологічного впливу й успішно використовується в багатьох випадках переговорів зі злочинцями. Провокування альтруїстичних емоцій, почуття страху дозволяє перебороти психологічні бар’єри, утримати злочинців від досягнення злочинних цілей. Оскільки значна кількість терористичних акцій здійснюється групою осіб, важливо розібратися з індивідуальними психологічними особливостями кожного учасника групи, використовувати наявні та можливі в їхньому середовищі конфлікти, нейтралізувати тих, хто займає найбільш агресивну позицію.

Аналіз психологічних особливостей взаємин, що виникають між терористами та їх жертвами, виявив так званий «стокгольмський синдром», що втілюється в незвичайному почутті взаємної симпатії.

Позитивна сторона синдрому – зниження небезпеки зазіхань на життя і здоров’я жертв злочину, збільшення можливості їх звільнення злочинцями. Негативна – використання терористами жертв злочину для здійснення та посилення впливу на органи правопорядку (дезінформація, містифікація, омана тощо).

Тактика при «глухому куті» переговорів Аналіз вимог, висунутих злочинцями, дозволяє визначити мотиви злочинних дій і тип категорії висунутих умов (однієї з декількох можливих):

• непротиправні, прийнятні (надіслати комісію для перевіркискарг, надати можливість виступити в засобах масової інформації, оголосити претензії до державних і інших органів, домогтися повернення боргів, вирішити побутові конфлікти тощо);

• протиправні, прийнятні (надати можливість виїзду за кордон, одержати викуп, транспортний засіб тощо);

•протиправні, неприйнятні (зброя, вибухівка, наркотичні, отруйні речовини та ін.).

Законодавчо встановлено, що при здійсненні переговорів з терористами як умови припинення ними терористичної акції не повинні розглядатися питання про видачу терористам будь-яких осіб, передачі їм зброї й інших засобів і предметів, застосування яких може створити загрозу життю і здоров’ю людей, а також питання про виконання політичних вимог терористів.

Ведення переговорів із терористами не може бути підставою чи умовою їх звільнення від відповідальності за скоєні діяння. Відповідне реагування сил правопорядку на висунуті умови визначає характер і спрямованість психологічного впливу на злочинців. У випадку наполегливого висування злочинцями неприйнятних умов, коли переговори зайшли в безвихідь, тобто сторони не знайшли взаємоприйнятних рішень і домовленість не досягнута, використовується технологія переговорів «для прикриття» (оперативна гра).

Таке положення в основному виникає, коли можлива шкода від прийняття висунутих злочинцями умов перевищує рівень тієї шкоди, що вже досягнута в результаті вчинених злочинних дій. Усвідомлення безвиході переговорів порушує питання про застосування сили, якщо йдеться про збереження життя заручників.

Упертість злочинців може бути зломлено насильницькими заходами, але ці заходи можливо здійснити лише в найзручніший момент, коли обстановка максимально сприяє збереженню життя і здоров’я заручників, а також деякою мірою самих злочинців. Крім того, ця акція повинна неодмінно гарантувати безпеку співробітників правоохоронних органів і їх довірених осіб. З цією метою і використовуються переговори для прикриття.

Сутність цих переговорів – продовження діалогу зі злочинцями для створення ситуації, при якій можна найбільш ефективно і безпечно здійснити операцію припинення злочинних дій. Переговори стають прикриттям успішної реалізації намічених планів використання наявних у правоохоронних органів сил і засобів. Вести подібні переговори треба таким чином, щоб злочинці не відчули зміни тональності діалогу, не здогадались про прийняте рішення придушити їх опір силоміць. Тут можливі, з тактичних міркувань, фіктивна згода на виконання визначених вимог, демонстрація виконання висунутих злочинцями умов і т.п.

Чим більшим є контраст між заспокійливою манерою ведення переговорів і раптовістю рішучого застосування сили, тим ефективніше результат. Крім ситуацій «глухого кута» переговорів, мають місце факти, коли діалог для прикриття ведеться при завчасно прийнятому рішенні застосувати силу. Зазвичай це пов’язано з тим, що злочинці уже здійснили злочинні дії проти заручників (убивства, поранення, катування).

Переговори для прикриття виправдані у випадках ведення діалогу зі злочинцями, коли їх місцезнаходження невідоме (погрози здійснити терористичні акти, передані каналами зв’язку, при викраденні людей та ін.).

**Переговори з душевнохворими**

Від суто переговорів зі злочинцями варто відрізняти їхню імітацію. Вона можлива у випадках, коли доводиться мати справу з душевнохворою людиною. Власне кажучи, тут відсутній суб’єкт переговорів, що реагує на логічну сторону діалогу. У таких випадках імітація переговорів повинна бути спрямована насамперед на зняття агресивності поведінки.

При цьому необхідно демонструвати погодження з вимогами і висловлюваннями співрозмовника, навіть із самими безглуздими, не відмовлятися від обіцянок, що можуть бути і нездійсненними, йти на блеф, щоб у слушний момент застосувати силу для припинення суспільно небезпечної поведінки такої особи. Подібні діалоги позбавлені змістовної частини і, власне кажучи, є психотерапевтичним прикриттям вжиття насильницьких заходів, що дозволяють усунути небезпеку.

Імітація переговорів, застосовувана у випадках змушеного спілкування з душевнохворими, повинна ґрунтуватися на рекомендаціях психіатрії, яка пропонує використовувати мотиви відволікання від нав’язливості, що охопила хворого, переводити його мисленєвий процес на інші теми, навіювати йому образи, що знижують агресивність. Це досягається аналізом характерних деталей його поведінки, висловлювань, які домінують, елементів суджень, які призвели до суспільно небезпечних дій, і заміною їх іншими, не пов’язаними з ситуацією, яка склалася.

Бажано залучити до контактів із хворим фахівця-психіатра, використовувати дані психоневрологічних диспансерів. Швидкоплинність гострих конфліктних ситуацій, викликаних діями осіб, які демонструють ознаки неупорядкованої та неадекватної поведінки, не завжди дозволяє оперативно розібратися з діагнозом хвороби таких осіб. Але, як правило, ними частіше бувають особи, що страждають на шизофренію, які знаходяться в маніакальнодепресивному чи гострому реактивному стані, глибокі невротики. У будь-якому випадку, включаючи прояв психопатологічних розладів (марення, галюцинацій), спілкування з душевнохворими вимагає непровокування у них маніфестації агресивності.

**Психологічні особливості переговорів з терористами, які утримують заручників**

Перш ніж давати психологічну характеристику переговорного процесу, необхідно охарактеризувати злочинців, які при здійсненні злочинів затримують заручників. У вітчизняній і зарубіжній літературі визначено три типи злочинців, що захоплюють заручників:

1) самогубець-терорист, що може покінчити з собою (Махачкала, 1993);

2) психічно хворий, що зважився на злочин через почуття помсти;

3) здирник. Основними мотивами здійснення злочинів є:

– політичні (події в Будьоновську та Москві);

– забезпечення можливої втечі з місць позбавлення волі і місця злочину;

– корисливі;

– вирішення сімейного чи виробничого конфлікту.

Психологи встановили, що нанайбільш охоче йдуть на переговори особи, що захопили заручників на місці злочину, оскільки вони не мали такого наміру заздалегідь. Особи, які беруть заручників з політичних міркувань, і здирники відрізняються жорстокістю, обачливістю, агресивністю, вони не йдуть на поступки.

На думку директора психологічного відділу департаменту поліції Нью-Йорка доктора Г. Шлоссберга, переговори повинні продовжуватися стільки часу, скільки буде необхідно, щоб схилити злочинця до звільнення заручників. Час завжди на боці переговорника, при веденні переговорів за допомогою переговорника можливо одержати інформацію про стан злочинців і заручників, умови їхнього утримання, характеристику місць укриття, виграти час для підготовки операції.

Основний принцип – це підтримання постійного контакту з терористами. Г. Шлоссберг брав участь у 400 операціях зі звільнення заручників, серед яких не було жертв. Він запропонував основні принципи ведення переговорів: – в інтересах терориста треба прагнути до того, щоб не відбулося запеклого зіткнення (він розуміє, що буде вбитий); – переговори повинен вести представник третьої сторони (не залучати рідних, близьких); – нічого не варто давати терористу просто так (сигарету, їжу), тільки обмін в інтересах заручників; – обіцянка, надана терористу, не повинна бути зобов’язуючою (на поступки йти помалу); – виграйте час (нехай заспокояться пристрасті); – не можна шукати солідарності й допомоги від заручників (вони можуть допомагати терористам); – не встановлюйте граничних термінів для терористів; – ведучи переговори, виявляйте повагу; – вдягайте цивільний одяг; – забезпечте собі шлях відступу.

Розглядаючи процес ведення переговорів, не можна обійти увагою людей, що забезпечують переговорний процес. Звичайно, створюється спеціальний штаб ведення переговорів, до якого входять керівники регіону, УВС, СБУ, керівники спецпідрозділів, безумовно до штабу повинні входити психологи-практики від МВС чи СБУ, причому їх робота може здійснюватись у двох напрямках:

1) психологічне забезпечення переговорної діяльності;

2) психологічне супроводження переговорної діяльності.

У першому випадку психолог сам безпосередньо за дорученням штабу веде переговори з терористами, а в другому дає психологічні рекомендації керівникам і особам, що ведуть переговори. Крім того, він зобов’язаний здійснювати первинну психологічну допомогу звільненим заручникам і стежити за психічним станом співробітників штабу та підрозділів, щоб у випадку нервового зламу надати необхідну допомогу.

Розглянемо основні етапи роботи практичного психолога ОВС при веденні переговорів і наведемо їх психологічну характеристику. До переговорників висуваються підвищені вимоги:

– висока комунікабельність;

– швидкість і гнучкість мислення;

– розвинена увага і пам’ять;

– сильний, стійкий тип нервової системи;

– стресостійкість.

Вони повинні використовувати всі сили, щоб схилити злочинців до відмови від їхніх намірів, перш ніж дати сигнал на застосування сили.

Необхідно враховувати, що і злочинці, і переговорники знаходяться в однакових екстремальних ситуаціях, що відзначаються:

– дефіцитом часу для прийняття рішення;

– дефіцитом інформації;

– відповідальністю за прийняті рішення;

Приводом для створення спецпідрозділів для ведення переговорів з терористами з метою звільнення заручників на Заході слугували події, що відбулись 5 вересня 1972 р. у дні Олімпіади в Мюнхені, коли бойовики-терористи захопили дев’ять заручників-спортсменів і зажадали вильоту в одну з країн Близького Сходу.

В процесі переговорів поліція запевнила, що умови терористів прийнятні, але в аеропорту на них чекали снайпери. Підсумок: убито всіх заручників, п’ятьох злочинців, пілота вертольоту і поліцейського, трьох поліцейських поранено. У пресі цей трагічний випадок названо було «мюнхенською м’ясорубкою». Вивчаючи наслідки цієї події, фахівці прийшли до висновку, що звільнення заручників силою - взаємогостра зброя, якою треба користуватися з граничною обережністю.

Названо й альтернативу таким акціям – переговори. Для того, щоб правильно вести переговори, необхідно враховувати основні моменти, що притаманні і переговорникам, і терористам: сприйняття, емоції і спілкування. Сприйняття визначається з’ясуванням напряму думок іншої сторони. Дізнавшись про особливості мислення терористів, можна передбачати їх поведінку. Для цього необхідно уявити себе на їхньому місці, свої дії в даній ситуації. Щоб переговори не зірвалися, працівники повинні бути готовими запропонувати свій варіант розвитку подій.

Аналіз переговорів зі злочинцями свідчить, що вони мають свої специфічні етапи, свою «технологію».

Етапи переговорів:

1) Діагностичний, розвідувальний, який передбачає такі дії:

– розібратися, з ким ви ведете переговори;

– зрозуміти мотиви злочинців;

– прояснити сутність конфлікту;

 створити психологічний портрет злочинців;

– з’ясувати, хто є заручниками, який їхній стан.

2) «Захоплення позицій» (тобто прагнення кожної сторони одержати перевагу в переговорах).

Цьому етапу притаманні:

– велика стресостійкість;

– комунікабельність переговорника;

– подолання психологічних бар’єрів і проблем у спілкуванні.

3) Висунення вимог і обговорення їхньої прийнятності, пошук компромісів:

– психологічна боротьба, тиск;

– застосування вашої найкращої альтернативи обговорюваній домовленості (НАОД); – застосування різних переговорних прийомів.

4) Досягнення повної чи часткової угоди, визначення шляхів її реалізації:

– необхідно домогтися, щоб злочинці усвідомили, що діалог можливий у випадку, коли ними забезпечується життя заручникам, а якщо ні – то виникає необхідність застосування закону, сили, аж до зброї.

Весь перебіг переговорного процесу з терористами варто фіксувати на магнітофон, щоб фахівці могли проаналізувати психічний стан терористів. Можна обговорити їхній і ваш варіанти. Це робиться в метою зняття агресивності злочинців і їх зацікавленості у необхідності переговорів. У переговорах емоції можуть виявитися важливіше самих переговорів, тому що емоції однієї сторони призводять до загострення емоцій з іншої. Навіть якщо переговорники не можуть вести переговори безпосередньо, то й з використанням телефону і радіозв’язку можна скласти психологічний портрет злочинця. Велику допомогу в цьому надає прояв їхніх емоцій, особливостей мовленнєвої діяльності.

При веденні переговорів намагайтеся уникати слів «не знаю», «не можу». Спілкування ніколи не буває легкою справою, особливо з людьми, яким нічого втрачати, які готові залити кров’ю усіх заради свого блага.

У спілкуванні при переговорах звичайно існують дві великі проблеми:

1) особи, що ведуть переговори, іноді спілкуються незрозуміло один для одного (розходження у психології злочинця і співробітника ОВС, який веде переговори);

2) якщо ви говорите зрозуміло і прямо, вас можуть не почути (терористи не звертають уваги на ваші слова і чекають, що ви стомитесь).

У таких випадках виникає непорозуміння – те, що каже переговорник, неадекватно сприймається злочинцями, в результаті чого настає зрив переговорів і загострення ситуації. При веденні переговорів штабом визначаються завдання для переговорників: затягнути час, відволікти увагу, підготуватися до дій груп захоплення.

і завдання визначаються в залежності від обставин і поведінки злочинців і заручників.

Існують різні правила ведення переговорів, але обов’язковими настановами для всіх є такі:

– уважно слухайте і демонструйте, що ви чули те, що було сказано;

– не бійтеся уточнювати деталі;

– говоріть так, щоб вас зрозуміли;

– говоріть про себе, про невинних людей, але не про злочинців;

– говоріть заради досягнення мети;

– будьте готові розбиратися з проблемою, а не з людьми (тобто не займайтесь перевихованням злочинців).

Запропонуйте злочинцям спільно подумати, як вийти із ситуації, за будь-яку ціну домагайтеся, щоб переговори хоч на деякий час стали вашою спільною діяльністю, в якій ви і злочинці з вашими різними інтересами, сприйняттями, емоціями разом вирішували загальну задачу (як вийти з ситуації, що утворилася).

Дуже важливо підготувати найкращу альтернативу обговорюваній домовленості (НАОД). Подумайте, що буде, якщо злочинці відмовляться здатися, що ви зможете їм запропонувати, щоб не пролилася кров. Ви не повинні випускати ініціативу.

Варіанти НАОД повинні бути відпрацьовані заздалегідь, потрібна внутрішня установка на інтеракцію зі злочинцями. Разом з тим, дії переговорника не повинні бути занадто різкими і непродуманими. Чим кращою є ваша НАОД, тим більші ваші можливості.

Для цього:

– обміркуйте план дій, якщо вашу пропозицію буде відкинуто;

– розробіть декілька НАОД і обміркуйте їхнє технічне застосування;

– виберіть кращий варіант.

Головна мета – продовжувати діалог зі злочинцями якомога довше, виграти час, бути терплячим, не втрачати надії на успішний результат переговорів.

Мета переговорів – вплив на психіку злочинців, для чого необхідно затягувати час. З психологічної точки зору іноді є доцільним кількаразове зближення (психологічне і просторове) зі злочинцем, у результаті чого він приходить до думки, що йому нічого не загрожує. Залежність тактики ведення переговорів від психічного стану злочинця Дуже важливо для психолога-переговорника на першому етапі визначити психічний стан злочинців, оскільки, виходячи з психічного стану терористів, відпрацьовується тактика ведення переговорів.

Стан терористів може бути таким: Страх. При цьому відбувається різке скорочення м’язів, за рахунок чого у людини, що переживає цю емоцію, з’являється скутість у рухах, їхня декоординованість, фіксується тремтіння рук, ніг. Очі розкриті досить широко, нерідко це супроводжується і розширенням зіниць, нижнє віко напружене, а верхнє злегка підняте. Рот відкритий, губи напружені і розтягнуті. Погляд не може довго фіксуватися на одному об’єкті і сприймається як бігаючий. Відбувається посилене потовиділення (на чолі, над верхньою і під нижньою губою, на шиї, піхвах, долонях, спині). На обличчі з’являється блідість.

При переживанні страху можуть відбуватися помітні зміни в голосі й мові. Сила голосу знижується і може доходити до ледь чутного шепоту, тембр, як правило, підвищується. Можуть відбуватися різкі зміни в темпі мови, вона стає більш уповільненою, у ній з’являються досить великі паузи між словами, фразами. У мові також можна спостерігати зміни щодо грамотності. Але для того, щоб це визначити, необхідно знати, як говорить конкретна людина, коли вона знаходиться в нормальному стані. Якщо ж Ви бачите і чуєте її вперше, то цей показник є малоінформатним.

Гнів. Нерідко при агресивній поведінці ми можемо спостерігати саме цю емоцію. Її зовнішній прояв може слугувати показником ступеня агресивності. Поза набуває загрозливого характеру, людина виглядає так, начебто готується до кидка. М’язи напружені, але немає тремору, що характерно для страху. Вираз обличчя похмурий, очі можуть тривалий час фіксуватися на джерелі гніву і мати загрозливий вигляд. Ніздрі розширюються, крила ніздрів немовби здригаються, губи відтягуються назад, іноді настільки сильно, що оголюють стиснуті зуби. Обличчя іноді бліде, але найчастіше червоніє. Іноді можна помітити, як обличчям людини, що переживає гнів, пробігають судоми. Різко підвищується голосність мови, на переніссі з’являються різкі вертикальні зморшки, очі примружені. Мова з натяками погрози, «крізь зуби», у ній можуть мати місце дуже брутальні слова, а також нецензурна лексика. При гніві людина відчуває силу, стає більш енергійною та імпульсивною у своїй поведінці, а також відчуває потребу у фізичній дії. Самоконтроль знижений.

Презирство. На відміну від гніву, презирство рідко може викликати імпульсивну поведінку людини, що погрожує Вам. Але інколи людина, що виявляє презирство, у чомусь може бути більш небезпечною, ніж розгнівана. Зовні це виглядає так: голова піднята догори і створюється враження, що особа дивиться на Вас зверху. Можна спостерігати позу «відсторонення», людина немов би віддаляється від суб’єкта, що викликав презирство. Вираз обличчя самовдоволений. У позі, міміці, пантоміміці, мові спостерігається перевага над супротивником.

Презирство – це «холодна» емоція, і людина, що нехтує доброзичливістю, може скоїти будь-яку дію проти Вас спокійно, холоднокровно. Як правило, дії таких людей розважливі, але якщо щось із задуманого не виходить, то може з’явитися емоція гніву. Поєднання цих двох емоцій посилює небезпеку контакту. При фрустрації терорист не бачить виходу з ситуації що склалася, цей стан є дуже небезпечним, оскільки терорист може покінчити з собою, позбавивши ще і життя заручників.

Психологи вважають, що дуже важливими є перші півгодинигодина переговорів. Найбільш небезпечні перші хвилини затримання заручників. Переговорнику при встановленні контакту з терористами необхідно стабілізувати ситуацію, спробувати заспокоїти злочинців, тому що на початковій фазі інциденту психологічна напруга дуже велика і становить особливу небезпеку для життя заручників.

Так, 17 грудня 1981 р. у м. Сарапулі (Росія) двоє військовослужбовців спеціальних військ МВС СРСР, озброєні автоматичною зброєю, взяли в заручники школярів місцевої школи. Капітан КДБ В. Орєхов почав вести переговори зі злочинцями у спокійному, довірливому тоні, без погроз і грубощів, зумів досягти визначеного взаєморозуміння з терористами, заспокоївши їх, а в подальшому зміг звільнити дітей без кровопролиття.

Дуже важливою на первинному етапі переговорів є візуальна психодіагностика злочинців, для якої необхідна професійна підготовленість переговорника, уміння фіксувати зовнішні ознаки злочинців, до яких належать: зріст, особливості статури, особливості зачіски, форма чола, носа, губів, підборіддя, вух, одяг злочинця, особливі прикмети (родимці, шрами, татуювання, якісь фізичні вади), манера говорити, жестикуляція, особливості голосу, лексика, вимова. Це необхідно для складання психологічного портрету злочинця і визначення тактичних прийомів ведення переговорів. Крім того, переговорник за зовнішніми ознаками повинен визначити, чи має він справу зі здоровим, чи психічно хворим злочинцем.

Заручників можуть брати особи, що страждають психічними розладами, наприклад, шизофренією паранояльного типу, що страждають маніакально-депресивним психозом. З цією категорією людей дуже складно вести переговори, в більшості таких випадків поведінка злочинців неконтрольована. Крім того, заручників можуть утримувати особи з «антисоціальним типом особистості» і особи з неадекватною особистістю. Так, посмертна судово-психіатрична експертиза визнала терориста Рзаєва, що захопив 17 травня 1973 року літак ТУ-104 за маршрутом Москва-Чита, психічно хворим, який страждав маніакальнодепресивним психозом, що не було враховано при веденні переговорів, внаслідок чого терорист підірвав себе і заручників. Саме тому потрібно знати характеристику осіб, що страждають зазначеними психічними розладами. Зокрема, у осіб, які страждають на шизофренію, доволі часто спостерігаються слухові і зорові галюцинації, а також маніакальний синдром, що виявляється або в манії величності, або в манії переслідування.

При манії величності така людина вважає себе наділеною особливими якостями, у силу яких вона набагато «вище» за інших. Манія переслідування полягає в тому, що її буцімто переслідують за «особливий дар». Люди цього психопатологічного типу наділені досить розвиненим інтелектом, їх важко обдурити чи ввести в оману, вони також можуть бути дуже агресивними. Особи, що страждають на маніакально-депресивний психоз, зазвичай знаходяться в стані глибокої депресії. Вони вважають себе невартими жити, але готові забрати із собою і навколишніх, оскільки вважають, що зроблять неоціненну послугу, позбавивши їх жахів існування в цьому світі. Мова такого хворого надзвичайно уповільнена, для відповідей на найпростіші запитання йому потрібно від 15 до 30, а іноді й більше секунд. Їх рухи можуть нагадувати демонстрацію фільму в уповільненому темпі. Іноді в цих осіб можуть відбуватися спонтанні «поліпшення», але це ще не є ознакою дійсно нормального стану, оскільки ними заволодівають думки про суїцид.

Особи з антисоціальним типом особистості і з неадекватною особистістю не належать до душевнохворих, але також мають певні психічні розлади. Антисоціальний тип особистості характеризується повною відсутністю провини, докорів совісті. Йому притаманні своєрідні мораль і етика, що робить малоймовірною здатність гуманного ставлення до тих, кому він загрожує чи на кого здійснює фізичний вплив.

Особи з неадекватним типом особистості виявляють неадекватну реакцію на стрес, мислять незріло, почувають себе невдахами в житті. Яким чином слід поводитись, коли до Вас завітала психічно хвора людина? Шизофреніки паранояльного типу – це, як правило, люди з досить розвиненим інтелектом. Отже, Вам належить бути вкрай обережним при спробі ошукати їх, ввести в оману. Краща тактика поведінки – погодитися з їх твердженнями як «зовсім справедливими». Не треба навіть намагатися сперечатися з такою людиною, намагатися переконати її, тим більше у спілкуванні стверджувати, що вона не права. Намагайтеся апелювати до того, що Ви її розумієте, що Вам зрозумілі її почуття і переживання, але в жодному разі не намагайтеся «підігравати» їй. Ці люди дуже добре ідентифікують будь-яку фальш.

Вступивши в контакт у незвичних для Вас умовах з людиною, що страждає маніакально-депресивним психозом, намагайтеся не форсувати ритм діалогу. Ми вже відзначали уповільнений темп реагування таких людей, і Ваша занадто кваплива мова, а тим більше спроба якось прискорити одержання відповіді на Ваше запитання, може викликати у цих осіб гостро агресивну реакцію. Будьте терплячими, очікуючи відповідей на Ваші запитання, крім того, використовуйте паузи для нормалізації Вашого психічного стану, на опрацювання правильного рішення щодо власних дій.

Якщо така людина заявляє, що її «ніхто не любить, не шкодує», обов’язково задавайте їй питання, спрямовані на уточнення цього «ніхто». Запитайте, чи їхні діти, брати, сестри, батьки, домашні тварини їх дійсно зовсім не люблять. Кожне запитання щодо кожної особи задається окремо й обговорюється. Почувши пряму відповідь, намагайтеся зупинитись на цій темі і через неї вийти на позитивне завершення ситуації. При веденні переговорів з антисоціальним типом особистості важливо пам’ятати, що ці люди дуже егоцентричні, для них важливо не те, що хвилює

Вас, а те, що хвилює і турбує їх особисто. Варто бути дуже обережним у виборі тактики «обхідного» маневру, оскільки ці люди дуже проникливі, заздалегідь чекають від Вас якогось підступу, обману. В жодному разі не слід обіцяти їм того, чого Ви реально виконати не в змозі, тому що Ваші можливості вони собі непогано уявляють. Цих осіб варто постійно стимулювати для обговорення можливого настання особисто для них шкідливих наслідків як результату їх нападу на Вас, детально пояснюючи, але не залякуючи.

При спілкуванні та взаємодії з неадекватною особистістю намагайтеся максимально використовувати ту обставину, що такі люди, хоча і мислять незріло, не втрачають контакту з реальністю, і з ними можна вести продуктивну бесіду.

Головне – не припускатися навіть випадково слів і висловлювань, що можуть хоч незначною мірою зачепити їх почуття, погорди. Намагайтесь надати їм можливість вийти з цієї екстремальної для вас обох ситуації, не втративши почуття власної гідності. Тому при здійснені переговорів із психічно хворим злочинцем необхідно насамперед заспокоїти його і не давати приводу для вибуху гніву. За кордоном досить часто переговорник намагається вивести психічно хворого терориста на лінію вогню під приціл снайперів, і терорист знищується.

На думку західних фахівців-переговорників, терористи можуть застосовувати і демонструвати при переговорах кілька типових технік. Ці техніки корисно знати, щоб успішно протистояти їм.

1. «Кам’яний мур» – відмова від будь-яких поступок, демонстрування, що вороття до минулого у них немає і втрачати терористам нічого, а тому вони готові пожертвувати собою і заручниками. Психологи вважають, що за тактикою «кам’яний мур» ховається страх терористів перед наслідками. Завданням переговорника є намагання перебороти ці емоції страху, і тоді аргументи розуму будуть почуті.

2. «Атака» – тактика натиску, розрахована на залякування, щоб змусити штаб прийняти негайні умови терористів. При використанні цієї тактики терористи можуть знищити когось із заручників з метою тероризації самих заручників і впливу на переговорників. Так, наприклад, 20 вересня 1986 року терористи захопили літак з 76 пасажирами, що летів за маршрутом Львів-Нижнєвартовськ. Один з терористів після висунення вимог застрелив одного з заручників, з метою залякування пасажирів і демонстрації непохитності прийнятого рішення. Однак переговори не були зірвані і завдяки їм інші заручники залишилися живими. При застосуванні терористами тактики «атака» потрібно не переривати переговори, показати, що вимоги будуть виконані за умови, що заручники будуть неушкоджені, певною мірою можна і проігнорувати «атаку», якщо слова терористів не підтверджуються справами.

3. «Виверти». Це тактика здобуття поступок облудним та оманним шляхом. Вимоги терористів задовольняються, а потім вони від своїх обіцянок відмовляються. В цьому разі необхідно використовувати тактику пресингу та утиску на терористів. Американський фахівець з переговорної діяльності У. Юрі запропонував методику ведення переговорів з терористами, що складається з п’яти етапів.

Безсумнівно, зміст цієї методики необхідно знати фахівцям, які ведуть переговори щодо звільнення заручників.

1. Підніміться вище. Перший етап полягає в керуванні власною поведінкою. Коли опонент говорить «Ні» чи атакує, ви можете від несподіванки зробити поступку чи перейти в контрнаступ. Отже, стримайте реакцію, розпізнавши гру.

Потім знайдіть час на роздуми. Використовуйте цей час, щоб визначити власні інтереси і НАОД. При переговорах не випускайте з поля зору головну мету. Замість того, щоб втрачати самоконтроль чи зводити рахунки, сфокусуйтеся на тому, чого ви домагаєтеся. Коротше кажучи, підніміться вище.

2. Перейдіть на їх бік. Перш ніж переговори наберуть темп, необхідно створити сприятливий клімат. Ви повинні розвіяти гнів, страх і підозрілість опонента. Він чекає від вас атаки чи опору. Тому дійте навпаки; вислухайте його, визнайте його аргументи, погодьтеся, з чим можете. Визнайте також його авторитет і компетентність. Роззбройте його, переходячи на його бік у розумінні особистості.

. Не відкидайте… змінюйте «рамку». Наступний крок – зміна правил гри. Замість того, щоб відкидати позицію опонента, що зазвичай лише підсилює її, зверніть його увагу на проблему взаємного задоволення інтересів. Що б він не говорив, інтерпретуйте це як спробу рішення проблеми. Задавайте питання, орієнтовані на пошук рішення: «Чому Ви цього хочете?», «Що б Ви робили, виявившись на моєму місці?» чи «А що, коли нам...?» Не намагайтеся повчати його, нехай його виховує сама проблема. Інакше кажучи, змініть кут зору, смислову «рамку».

4. Побудуйте золотий міст. Нарешті ви готові до переговорів. Однак ваш опонент може усе ще чинити опір, не будучи остаточно невпевненим у вигодах угоди. Виникає спокуса підштовхнути, натиснути на опонента, але це, швидше за все, лише викличе додатковий опір. Зробіть навпаки – поступово підтягуйте його в бажаному напрямку. Уявіть себе посередником. Спробуйте визначити і задовольнити його невраховані інтереси, особливо загальнолюдські потреби. Допоможіть йому зберегти обличчя, і нехай досягнутий результат буде здаватись йому перемогою. Тихіше їдеш, далі будеш. Загалом нехай йому стане легко сказати «так» – адже для цього ви і споруджували золотий міст.

5. Наставте на шлях, а не намагайтеся поставити на коліна. Якщо опонент продовжує пручатися і думає, що зможе домогтися перемоги без переговорів, варто переконати його у зворотному. Ви повинні зробити так, щоб йому було важко сказати «ні». Звичайно, можна вдатися до погроз і сили, але якщо ви заженете його в кут, він, швидше за все, буде опиратись із ще більшою силою. Замість цього задавайте запитання з урахуванням реалій, попереджайте, але не загрожуйте, продемонструйте свою НАОД. Використовуйте її тільки при необхідності і зм’якшуйте опір опонента, виявляючи самовладання, запевняючи його, що ваша мета – взаємне задоволення, а не перемога. Коротше кажучи, застосовуйте силу, щоб наставити його на шлях, а не поставити на коліна.

Стратегія прориву вимагає стійкості до звичайних людських спокус. Необхідно стриматися, коли дуже хочеться завдати відповідного удару, вислухати, коли виникає бажання говорити самому, задавати питання, коли вже готові усі відповіді, переборювати розходження, коли хочеш настояти на своєму, навчати замість того, щоб роздувати конфлікт.

І головне: щоб нейтралізувати тактику терористів, необхідно розпізнати не тільки, що роблять вони, але й уміти володіти своїми почуттями й емоціями. Однією з основ успішного проведення переговорів при звільненні заручників є встановлення психологічного мікроклімату та стосунків між терористами і штабом, адже найчастіше штаб представляють саме ті люди, які ведуть безпосередні переговори. Для встановлення психологічного контакту велике значення мають особистісні якості переговорника і його професійна підготовленість, уміння правильно побудувати переговори, чітко формулювати запитання і давати відповіді.

Необхідно пам’ятати, що закриті питання вимагають однозначної відповіді – «так» чи «ні». Вони ведуть до створення напруженості і звужують «простір для маневру», підвищують агресивність. Неприпустимо задавати питання типу «Заручники живі?» , бо відповідь буде короткою та неінформативною – «так» чи «ні». А відкриті питання вимагають пояснення і допомагають встановлювати позитивний комунікативний простір.

При веденні переговорів одним з методів психологічного впливу на терористів є залучення до переговорів їхніх родичів і осіб, думку та почуття яких вони цінують. Іноді це може зіграти позитивну роль при переговорах. Але зазначені особи повинні бути підготовлені; їх залучають до переговорів тільки за умови згоди. Більшість негараздів та проблем виникає тому, що ми починаємо щось робити лише після того, як вчиняються злочини і гинуть люди, але чи потрібно цього чекати, адже і тепер зрозуміло, що утримання заручників можливе і в Україні. Саме тому проблема забезпечення переговорного процесу вимагає фахової підготовки переговірників, які віч-на-віч із терористами будуть рятувати життя людей, часом ризикуючи своєю безпекою. 4. Психологія особи переговорника та його підготовка

Психологічна готовність. Здійснення переговорного процесу зі злочинцями – важка напружена праця. Міжнародна практика виявила особливий стрес – «стрес переговорника» (Hostage Negotiator Stress), що викликається нервовою перевтомою. Відтак необхідна реалізація заходів психологічної підтримки переговорників щодо відновлення їх психічного і фізичного здоров’я. Переговорники як особи, що беруть участь у боротьбі з тероризмом, підлягають правовому і соціальному захисту, на них повинні поширюватись пільги, передбачені законодавством.

Особливість психологічного забезпечення переговорів зі злочинцями в екстремальних умовах полягає в тому, що особи, які ведуть такі переговори, задіюються в складі груп ведення переговорів (ГВП). Останні складаються з керівника переговорників (їх кількість визначається в залежності від особливостей кримінальної ситуації), консультанта-психолога, оперативних працівників, що забезпечують взаємодію групи з іншими підрозділами, котрі беруть участь в операції, перекладачів.

Переговорники підбираються на добровільній основі з урахуванням особистих і професійних якостей з числа співробітників, які володіють умінням переконувати, відрізняються самовладанням, емоційністю, швидкістю реакції, наявністю необхідних інтелектуальних, комунікативних, характерологічних якостей, гуманістичних спонукань. Вони повинні мати достатні знання в галузі психології і педагогіки, отримати спеціальну підготовку.

Міські та районні органи внутрішніх справ повинні мати у своєму штаті підготовлених співробітників, здатних до прибуття групи переговорників вступати в діалог і встановлювати корисні психологічні контакти з особами, що скоюють злочин. Підготовка переговорників. Вітчизняний і закордонний досвід свідчить про те, що ефективне використання можливостей переговорів зі злочинцями визначається рівнем підготовки переговорників.

Негативний вплив на вирішення цієї проблеми здійснюють відсутність стаціонарної системи їх підготовки і перепідготовки, помилковий добір на навчання непридатних кандидатів, недостатня кількість підготовлених фахівців з ведення переговорів, помилки в практиці їх навчання, відсутність співробітництва в цьому питанні з іншими зацікавленими відомствами і службами.

Виправданою є система занять, спрямованих на оволодіння основами психології переговорної діяльності, психологічної компетентності співробітників у сфері комунікативної діяльності, підвищеної стійкості особового складу до фізичного і психічного стресу. Під час занять відпрацьовуються також психологічні особливості конструктивної взаємодії переговорників зі співробітниками інших підрозділів, що беруть участь у проведенні контртерористичних акцій.

Найбільше виправдовують себе такі форми підготовки переговорників: система психологічного тренінгу і рольових ігор, у яких моделюються конкретна обстановка переговорів зі злочинцями, закріплюються навички психологічної боротьби, психологічного впливу на злочинців з метою їх відмови від протиправної поведінки, а також комплексно-штабні вчення (КШВ).

Напрямки роботи для забезпечення переговорного процесу

1. Безпосередня робота з працівниками груп захоплення (тобто підтримка їхньої психологічної готовності до активних дій в процесі проведення операції): – первинна психологічна допомога заручникам, які звільнені; – при необхідності особиста участь у переговорному процесі.

2. Консультація керівників операції з психологічних аспектів організації й ведення переговорів: – підготовка експертних висновків з діагностики стану злочинців і прогнозування їхньої поведінки; – робота з родичами заручників і представниками ЗМІ. Відповідно до наказу МВС України від 12.01.96 № 20, роль експерта-переговорника (психолога) в переговорному процесі може бути визначена безпосередньо переговорником (в основному як консультанта керівника штабу).

В такому випадку перед експертом-переговорником постає завдання відбору та консультації переговорника. Особливу увагу необхідно приділити стану людини, яка буде вести переговори (особливо якщо це переговори віч-на-віч). Психологічна стійкість людини залежить як від внутрішніх факторів (сили, тривалості, стійкості різного роду переживань), так і від зовнішніх стресуючих, особливо негативних, факторів (розлучення або ситуація, яка приведе до розлучення, діти самовільно ідуть із дому, вагітність дружини, тяжка хвороба близької людини, яка потребує постійного догляду і т.д.).

З метою кращого засвоєння кандидатом інструкцій щодо ведення переговорів пропонується схематичне відображення можливих варіантів розвитку переговорного процесу і цілі та шляхи їх досягнення з боку людини, яка веде переговори від правоохоронних органів.

Рекомендації переговорнику в залежності від позиції злочинця:

• при нейтрально-оборонній позиції сповістити про повноваження, вести переговори впевнено та спокійно, навідними питаннями намагатися вияснити ступінь приналежності до групи та ступінь поінформованості, суворо попередити про кримінальну відповідальність, намагатися перевербувати;

•при наступально-агресивній позиції повідомити про повноваження, вести переговори впевнено і спокійно, накопичувати погоджувальні елементи, намагатися примусити його ідентифікувати себе з людиною, яка веде переговори, закликати до гуманності, об’єктивності та логіки, проявляти готовність до обміну, але не пропонувати викуп зразу, не давати злочинцю взяти ініціативу, намагатися заспокоїти, прислухатися та говорити його мовою на вербальному та невербальному рівні, показати зацікавленість у співбесіднику;

•якщо «тиснути», то тиск повинен бути ввічливим і переконливим, пам’ятати, що противник не є підлеглим та при невдалих переговорах може «закритися» та піти; попередити про кримінальну відповідальність, задавати якнайбільше питань, які уточнюють та поділяють проблему на більш дрібні, передати умови та домовитися про наступну зустріч.

Практичні настанови щодо ведення переговорів:

– перш ніж почати переговори, намагайтеся швидше зібрати інформацію про те, що відбулося;

 встановіть, з ким маєте справу;

– довідайтеся, чи живі заручники, їхній стан;

– виробіть у собі внутрішню установку на необхідність переговорів;

– продумайте, яким чином будуть здійснені переговори, визначте свою НАОД;

– злочинці (як і ви) мають гостру потребу в інформації. Спробуйте вивести їх зі стану афекту, стресу. Для цього треба представитись, коротко сказати про себе. Спробуйте навіяти злочинцю, що небезпеки з боку переговорника немає, що міркувати треба разом;

– не нав’язуйте своїх оцінок та думок;

– відповідайте на запитання, але не погрожуйте;

– поводьтесь упевнено, дайте зрозуміти, що за вами сила і закон;

– пояснюйте сенс того, що відбувається (тобто передислокацію особового складу, підхід техніки);

– у вас і у злочинців повинен бути зв’язок зі штабом;

– уникайте обговорення нездійсненних вимог;

– прагніть знайти компроміс, використовуйте свою НАОД;

– схиляйте злочинців до відмови від злочинних намірів;

– роз’яснюйте правові наслідки добровільної здачі;

– не блефуйте і не брешіть;

– уточнюйте інформацію, збирайте додаткові відомості;

– будьте коректні;

– не обговорюйте особистості злочинців, а ведіть переговори з конкретної проблеми;

– стримуйте свої емоції;

– намагайтеся уникати відповідей «не можу», «не знаю».

**Контрольні питання**

Назвіть основні види переговорів із правопорушниками і злочинцями та правила їх ведення.?

Як змінюється тактика ведення переговорів із різними категоріями? правопорушників і злочинців. ?

Дайте визначення такого прийому ведення переговорів, як «обличчя в обличчя».?

У чому полягають психологічні особливості ведення переговорів на основі визначення типу злочинців (злочинці, що діють за психологічними, кримінальними, політичними мотивами). ?

Опишіть алгоритми побудови сприятливих взаємовідносин при проведенні переговорів. ?

Дайте характеристику мотивів і станів злочинців, що йдуть на переговори.?

Назвіть основні організаційні і психологічні правила безпечного проведення переговорів ?

Які напрямки роботи з психологічного забезпечення переговорного процесу Ви знаєте?

Назвіть вимоги до відбору та підготовки переговорника.?

Назвіть критерії успішного проведення переговорів.?

**Інформаційні джерела**

1. Психологічне супроводження оперативно-службової діяльності працівників органів внутрішніх справ в екстремальних умовах: навч.-метод. посібник. Ч. ІІ. – К.: Національна академія внутрішніх справ України, 2003. – 141 с.

2. Психологічне забезпечення оперативно-службової діяльності працівників міліції. Психологічне забезпечення переговорної діяльності: навч.- метод. посібник. Ч. ІІІ. – К.: Національна академія внутрішніх справ України, 2003.

3. Андреев Н.В. Психологическое обеспечение переговорной деятельности сотрудников ОВД в экстремальных условиях / Н.В. Андреев. – М.: Академия управления МВД России, 1997.

4. Андреев Н.В. Психологическое обеспечение специальных операций органов внутренних дел по освобождению заложников: методические рекомендации / Н.В. Андреев, В.П. Вахов, И.И. Козловский. – М.: МВД России, Учебно-методический центр, 1995.

5. Ірхін Ю.Б. Організація та здійснення психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів внутрішніх справ України: навч. посібник / Ю.Б. Ірхін. – К.: РВВ КЮІ, 2005.

6. Макаревич О.П. Психологічна підготовка особистості до поведінки у складних ситуаціях: навч.-метод. посібник / О.П. Макаревич. – К.: ВГІ НАОУ, 2000.

7. Малкова Т.М. Психологія переконуючого впливу / Т.М. Малкова // Політичне навчання: нові підходи. – К.: Політвидавництво України, 1990. – 474 –

8. Антонян Ю.М. Криминальная патопсихология / Ю.М. Антонян, В.В. Гульдан. – М.: Наука, 1991.

9. Бандурка А.М. Конфликтология: учеб. пособие для вузов / А.М. Бандурка, В.А. Друзь. – Харьков: Ун-т внутр. дел, 1997.

10. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн. – М.: ЭКСМО, 2008. – 576 с. – (Психология общения).

11. Васильев В.Л. Юридическая психология / В.Л. Васильев. – 3-е изд. – СПб.: Питер Ком, 1998.

12. Кондратьєв Я.Ю. Головні проблеми та перспективи використання психологічних знань у діяльності керівників органів внутрішніх справ / Я.Ю. Кондратьєв. – К.: НАВСУ, 2000.

13. Морозов А.М. Основы переговорной деятельности в экстремальных условиях: учеб. пособие / А.М. Морозов. – К., 2000.

14. Морозов А.М. Психологическая война / А.М. Морозов. – К.: Феникс, 1996.

15. Речевые и психологические особенности тактики общения и использование их в деятельности сотрудников ОВД: методические рекомендации. – Омск: Омский юридический институт МВД России, 1997.

16. Юри У. Преодолевая «нет» или переговоры с трудными людьми / У. Юри. – М., Наука, 1993.