

危机谈判

Wei Ji Tan Pan

张明刚 何睿 主编

图冲空版编目(CIP) 张明刚、何睿主编 北京：中国人民公安大学出版社，2008.11

ISBN 978-7-81139-318-7

I. 危… II. ①张… ②何… III. ①案情—侦查—对策—高等学校—教材 IV. D523.3

危机谈判

张明刚 何睿 主编



警官高等专科学校图书馆 (邮编): (010) 83903523
普通图书馆 (书店): (010) 83903523
教材分社电话: (010) 83903529
公安图书分社电话: (010) 83902673
法律图书分社电话: (010) 83902673
公安文艺分社电话: (010) 83903673
公安图书分社电话: (010) 83903539

中国人民公安大学出版社

北京 • 中国出版集团 • 北京 • 中国出版集团

北京 • 中国出版集团 • 北京 • 中国出版集团

图书在版编目 (CIP) 数据

危机谈判/张明刚, 何睿主编. —北京: 中国人民公安大学出版社, 2008. 11
ISBN 978 - 7 - 81139 - 318 - 7

I. 危… II. ①张…②何 III. 紧急事件—警察—谈判—高等学校—教材
IV. D523.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 185659 号

危机谈判

WEIJI TANPAN

张明刚 何 睿 主编

出版发行: 中国人民公安大学出版社

地 址: 北京市西城区木樨地南里

邮政编码: 100038

经 销: 新华书店

印 刷: 北京市泰锐印刷厂

版 次: 2009 年 1 月第 1 版

印 次: 2009 年 1 月第 1 次

印 张: 12

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

字 数: 263 千字

书 号: ISBN 978 - 7 - 81139 - 318 - 7/D · 271

定 价: 27.00 元

网 址: www.cpsup.com.cn www.porclub.com.cn

电子邮箱: cpep@public.bta.net.cn zbs@cpsu.edu.cn

营销中心电话 (批销): (010) 83903254

警官读者俱乐部电话 (邮购): (010) 83903253

读者服务部电话 (书店): (010) 83903257

教材分社电话: (010) 83903259

公安图书分社电话: (010) 83905672

法律图书分社电话: (010) 83905637

公安文艺分社电话: (010) 83903973

杂志分社电话: (010) 83903239

电子音像分社电话: (010) 83905727

本社图书出现印装质量问题, 由本社负责退换
版权所有 侵权必究

教材编审委员会

主 任 陈玉川

副主任 胡关禄 夏 蔚

委 员 董如军 谭 玲 程金生 许细燕

莫德升 景 畅 周元健 周 玲

荆长岭 殷梅霞 张明刚 王首敏

李景源

序

当前，我国正处于经济转轨、社会转型的变革时期。这个时期既是经济迅速发展的重要时期，也是各种社会矛盾凸显的特殊时期。传统的安全因素和非传统的安全因素相互交织、碰撞，社会生活中的不稳定、不安定、不确定因素日益增多，各种突发的危机事件也越来越多，考验着各级政府应对突发事件的能力。公安机关作为政府处置突发事件的重要力量也将面对越来越严峻的挑战，在一些涉及劫持人质、绑架勒索、恐怖袭击等社会影响重大的暴力犯罪、群体性事件等危害公共安全和社会稳定的突发事件中，警方往往都需要通过危机谈判为事件的妥善解决创造条件、争取时间进行化解，做到不战而屈人之兵，恢复社会秩序。

本书将重点就危机谈判的历史发展、谈判的原则与程序、谈判的技巧、谈判机制的建立、谈判员的素质培养等方面展开探讨。同时，通过引进国外谈判的先进经验和理念，并结合一些实际处置案例的剖析，普及危机谈判的基本知识和技巧。我们衷心希望，这种探讨对公安机关实战部门处置危机事件能有所帮助，对建立一整套行之有效的危机谈判机制能有所建树，本书的全体编者将感到不胜欣慰。

本书由张明刚、何睿主持编写并统稿，于洋参与了统稿工作，张明刚审核定稿。具体编写分工如下：

第一章	第一节	何睿	刘海中
	第二节	何睿	
	第三节	何睿	
	第四节	何睿	刘海中
第二章		何睿	
第三章		张明刚	
第四章		张明刚	
第五章		何睿	
第六章	第一节	张明刚	何睿
	第二节	张明刚	
	第三节	张明刚	
第七章		张明刚	
第八章		张明刚	
第九章	第一节	高鹏	
	第二节	何睿	
	第三节	何睿	
第十章		黄伟强	何睿

第十一章	第一节	高 鹏
	第二节	高 鹏
	第三节	高 鹏 何 睿

第十二章	何 睿
------	-----

第十三章	何 睿
------	-----

第十四章	于 洋
------	-----

由于本书编写的过程中，来自实战的要求迫使我们尽快开展有关危机谈判写作的尝试，在成书时间紧迫的情况下，受编者水平所限，本书可能还存在这样或那样不尽如人意的地方，恳请大家批评指正。

本书是广东警官学院“十一五”规划教材，受到学院领导、相关部门领导的大力支持；在本书的写作过程中，香港同行的先进理念和成功做法为我们提供了有益的帮助，谨在此表示衷心的感谢和诚挚的敬意。

编 者

2008 年 8 月

中编	睿 回	第一章	章一第
	睿 回	第二章	
	睿 回	第三章	
中新版	睿 回	第四章	
	睿 回	第五章	章二第
	睿 回	第六章	章三第
	睿 回	第七章	章四第
	睿 回	第八章	章五第
	睿 回	第九章	章六第
	睿 回	第十章	
	睿 回	第十一章	章七第
	睿 回	第十二章	章八第
	睿 回	第十三章	章九第
	睿 回	第十四章	章十第

目 录

10	导 论	1
10	第一节 危机谈判的概念与特点	1
10	第二节 危机谈判的类型	5
10	第三节 危机谈判的功能	6
10	第四节 危机谈判的历史与现状	12
19	第一章 危机谈判的基本理论	19
19	第一节 危机谈判的需要理论	19
25	第二节 危机谈判各方的心理关系	25
34	第三节 危机谈判双方的心理状态变化	34
40	第二章 危机谈判的原则	40
40	第一节 危机谈判的总体原则	40
42	第二节 危机谈判的具体原则	42
45	第三章 危机谈判中的沟通技巧	45
45	第一节 沟通概述	45
49	第二节 “听”与“问”的技巧	49
53	第三节 “答”与“说”的技巧	53
56	第四章 危机谈判前的准备	56
56	第一节 情报收集	56
63	第二节 队伍分工	63
66	第三节 准备工作	66
70	第五章 不同阶段下的谈判策略	70
70	第一节 初始谈判阶段的谈判策略	70
76	第二节 实质性谈判阶段的谈判策略	76
83	第三节 结束谈判阶段的谈判策略	83
85	第六章 不同情势下的谈判策略	85
85	第一节 劣势下的谈判策略	85
87	第二节 均势下的谈判策略	87
89	第三节 优势下的谈判策略	89

第七章 危机谈判僵局的处理	91
第一节 僵局形成的原因	91
第二节 潜在僵局的处理	93
第三节 打破僵局的技巧	94
第八章 第三方介入	97
第一节 中介人的使用	97
第二节 临床心理学家的介入	100
第三节 危机技术专家的介入	106
第九章 战术性谈判	110
第一节 战术性谈判的条件	110
第二节 攻击战术对谈判的要求	112
第三节 战术性谈判的策略	116
第十章 危机谈判的外部协作	118
第一节 谈判与指挥的协调	118
第二节 谈判与武力攻击的配合	122
第三节 运送、接收、投降方案	124
第十一章 预知对话	132
第一节 企图自杀事件中的预知对话	133
第二节 人质事件中的预知对话	141
第十二章 其他类型的谈判	153
第一节 绑架勒索谈判	153
第二节 群体性事件中的对话	162
第十三章 危机谈判人员与机构	170
第一节 谈判人员的素质	170
第二节 谈判队伍的组建	172
第三节 谈判人员的管理	176
参考文献	180

导 论

我国正处于社会转型期，各种社会矛盾日益凸显，各类危机事件频频发生。能否安全、高效地处置各类危机事件，既是公众衡量公安机关专业能力的重要标准之一，也是影响公安机关群众满意度的重要方面之一。随着社会文明程度的提高，公众对生命安全的保护需求也日益增强，呼唤着危机处置手段的人性化。这就要求公安机关建立一套行之有效的危机谈判机制，让人性化、专业化的危机处置手段在全国警务工作中得到普及。

第一节 危机谈判的概念与特点

危机谈判是诸多谈判中的一种形式，是现代人性化、专业化的危机处置手段之一。理解危机谈判的概念内涵，了解危机谈判区别其他谈判形式相比较而言的特点，是掌握谈判技巧的前提。

一、什么是谈判

谈判，由谈和判两个字组成。谈，是指双方或多方之间的沟通和交流；判，是指对谈判的问题作出决定。二者的关系可以理解为：谈话沟通是谈判双方判明情况的前提和基础，双方通过谈判了解彼此的底线和立场，以作出正确的决断。在很多情况下，通过谈判也可以令一方认清形势，说服其放弃不合理要求，达到双赢的目的。在《现代汉语词典》中对“谈判”的解释是：“有关方面对有待解决的重大问题进行会谈。”只有在双方沟通和交流的基础之上，了解彼此的需求和目的，才能够作出相应的正确决定。也就是说，谈判是让双方达到对问题的认同，从对方那里获得我们想要的东西的一个过程。

按照最一般的认识，谈判是双方为了协调彼此之间的关系，满足各自的需要，通过协商而争取达到意见一致的行为和过程。美国谈判学会会长，著名律师杰勒德·I. 尼尔伦伯格在《谈判艺术》一书中所阐明的观点更加明确，他说：“谈判的定义最为简单，而涉及的范围却最为广泛，每一个要求满足的愿望和每一项寻求满足的需要，至少都是诱发人们展开谈判过程的潜因。只要人们为了改变相互关系而交换观点，只要人们是为了取得一致而磋商协议，他们就是在进行谈判。谈判通常是在个人之间进行的，他们或者是为了自己，或者是代表着有组织的团体。因此，可以把谈判看作人类行为的一个组成部分，人类的谈判史同人类的文明史同样长久。”谈判是一个双方取共识、集结共同利益、心和心互动的过程。

人为什么要谈判呢？从本质上说，谈判的直接原因是因为参与谈判的各方都有自己的需要，或者是自己所代表的某个组织有某种需要，而一方需要的满足又可能无视他方的需要。因此，谈判双方参加谈判的主要目的，就不能仅仅以只追求自己的需要

为出发点,而应该通过交换观点进行磋商,共同寻找双方都能接受的方案。显然,双方的目的和需要会涉及和影响他方需要的满足,在谈判中任何一方都是既统一又矛盾的。双方就是带着这种既统一又矛盾的需要和目的而参加谈判的。通过谈判,寻找双方都能接受的方案,使矛盾在一定条件下达到统一。

二、危机谈判及其要素

谈判的种类很多,有外交谈判、政治谈判、军事谈判、经济谈判等等。危机谈判是一种特殊的谈判,是警方在危机事件中用于解决危机情况的方式、手段之一。

所谓“危机”,《辞海》的解释是:“潜伏的祸机”;^①《现代汉语词典》的释义是:“危险的根由”,以及“严重困难的关头”。^②在英文中可译为 crisis、emergency 或 incident,英文韦伯词典的解释是:有可能变好或变坏的转折点或关键时刻。^③荷兰莱登大学危机管理研究专家乌里尔·罗森塔尔在他的《处理危机:灾难、暴乱、恐怖主义的管理》一书中认为,危机是一种严重威胁社会系统基本结构或基本价值规范的形势,决策者必须在很短的时间内,在极不确定的情况下作出关键性的决策。^④可见危机事件是指一种不可预测性的对社会组织带来严重危害,对组织的生存发展有着重大的影响,引起舆论高度关注的突发性重大事件。

“危机谈判”所言“危机”,是指某些个体或组织为了满足个人或组织的目的和需要而制造的危害公共安全的事件,包括自杀事件、围困事件、家庭暴力事件、劫持人质事件、恐怖劫持活动等等。危机谈判就是警方利用各种沟通对话,与制造危机的个体或组织进行协商,希望危机事件当事人能够停止危险行为,争取和平解决事件的活动。

因此,危机谈判是警方在处置公共危机事件中,以和平化解危机或缓和现场对抗气氛为目的,通过不断地沟通对话,努力降低危机事件的危险程度,并通过双方的条件交换和相互妥协,寻求化解危机的办法,并逐步化解危机的过程,也包括在谈判无法达成的时候,通过谈判为武力解决创造战机的战术性谈判。

危机谈判的要素包括危机谈判主体、危机谈判议题、危机谈判方式、危机谈判约束条件。

(一) 危机谈判主体

所谓谈判主体,是指参加谈判活动的双方人员。谈判活动归根到底是以谈判人员为立足点,为各自的目的或者需要而进行的一场语言心理战。危机谈判的双方主体是危机制造者和危机处置者。危机制造者是指自杀者、家庭暴力的实施者、人质事件的劫持者、恐怖劫持中的恐怖分子等,为了达到个人或组织目的而采取威胁公共安全、影响公共秩序的行为人。危机处置者主要指警方,即受过专业训练的警方谈判人员。虽然在不少危机处置的过程中,还贯穿了许多与其他相关人物的谈判沟通,但是关键

① 《辞海》(编印本),上海辞书出版社,1980.458

② 中国社会科学院语言研究所词典编辑室,现代汉语词典(第5版),商务印书馆,2007.1412.

③ 引自王大伟、张榕榕,欧美危机警务谈判,中国人民公安大学出版社,2007.1

④ 邓国良,贾江滔,公共安全危机事件处置研究,中国人民公安大学出版社,2005.50.

的谈判还是在危机制造者与警方谈判员之间进行。可见，危机谈判主体双方存在比较明显的对立性。

（二）危机谈判议题

所谓谈判议题，是指在谈判中双方所要协商解决的问题。这种问题，既可以是立场观点方面的，也可以是基本利益方面的，还可以是行为方面的。一个问题要成为谈判议题，大致上需要具备如下条件：一是它对于双方的共同性，亦即这一问题是双方共同关心并希望得到解决的，如果不具备这一点，就构不成谈判议题。二是它要具备可谈性，也就是说，谈判的时机要成熟。谈判时机的成熟是谈判各方得以沟通的前提，当然，成熟的时机也是人们经过努力而逐步达到的。三是谈判议题必然涉及双方或多方的利害关系。

危机谈判的议题就是确保在场人员的安全，以及使制造危机事件的行为人放弃危险行为。该议题是谈判双方都关心的问题，同时也具有可谈的空间，也是双方相互制约的核心因素。当然，在不同的危机事件中，由于制造危机的当事人提出不同的要求，具体议题可以根据情况有所不同，但是危机谈判最后落脚的议题还是确保安全和制造危机的行为放弃危险行为。在整个谈判过程中，警方谈判员的心中都要明确这个议题。

（三）危机谈判方式

谈判方式，是指警方谈判双方之间对解决谈判议题所持的态度或方法。危机谈判的方式主要是有软有硬的谈判方式，也称为“合作原则谈判法”，即通过强调各方的利益和价值，通过强调事物的原则来确定事物的性质，而不是在各方曾经表示他要做什么或不做什么的问题上讨价还价，争论不休。它是根据价值来取得协议，根据公平的标准来作决定，采取灵活变通的方法，以寻求谈判双方各得其利、均有所益的最佳方案。

合作原则谈判法有四个组成部分，一是对谈判对手采取对事不对人的态度；二是对各方利益采取着眼于利益而非立场的态度；三是对利益获取采取制定双赢方案；四是对评判标准采取引入客观评判标准。

（四）危机谈判约束条件

谈判约束条件是指对谈判具有重大影响的因素。例如，是个人之间举行的谈判还是小组之间举行的谈判？谈判的主体是两方还是多于两方？某一方的谈判组织内部意见是不是一致的？作为谈判的代表人物，他（她）的权限究竟有多大？谈判的最终协议是否需要批准？是否还有与谈判议题相关联的问题？谈判有没有时间上的限制，是秘密谈判还是公开谈判？等等。以上几个方面，都或多或少不同程度地影响、制约着谈判的进行。

危机谈判的约束条件很多，如危机制造者的情况，是一个人还是多个人？其内部之间意见是否统一？警方内部协作情况，意见是否一致？警方谈判员的决定权限？谈判时间非常紧迫，外部环境的干扰因素很多，不可测因素很多，等等。

三、危机谈判的特点

危机谈判与其他的谈判，如商业谈判、外交谈判等相比较，由于其涉及危机事件，

威胁着社会公共安全,以及公民的人身安全,导致危机谈判具有以下几个鲜明的特点:

(一) 突发应对性

危机事件的爆发往往是突然发生,有时候难以做到正确预警。危机事件一旦发生,政府和相关的职能部门往往需要在很短的时间内就必须作出适当的反应,这样的要求和挑战是很高的。突发性是危机事件最基本的特征之一,公安机关难以对危机事件何时爆发,以何种形式爆发作出准确的预测,导致一旦危机事件成为现实的时候,在紧急状况下往往难以应付,难以形成正确的决策,采取适当的办法和措施,妥善处理和解决危机事件。被动应对突发危机,是危机谈判与其他常规谈判的最大区别,即很难在第一时间做到“知己知彼”,信心十足。因此,危机谈判往往是在没有充分准备,有些茫然不知所措的情况下上阵的。应对突发性最好的方法就是不断地实战练习,丰富危机谈判的经验,从而建立危机谈判的信心。但是即使这样,仍然无法消除危机谈判的被动应对性。

(二) 时间紧迫性

危机谈判介入的事件往往是已经对生命造成威胁,并且死亡随时可能发生。这就给危机谈判带来很大的时间压力,需要在最短的时间内完成稳定当事人的情绪、缓和现场气氛的任务。而且在没有时间收集足够的资料 and 情报的情况下,先进入到谈判程序中,边谈边收集。无充分准备、无充分资料与紧迫的时间共同成为危机谈判难以克服的困难,甚至与谈判本身对时间的需求形成矛盾,这往往会影响谈判员的信心,而谈判员的信心是谈判取得进展的重要条件之一。此外,时间的紧迫性还表现为危机事件当事人的心理忍耐性和承受力,危机处置指挥员的心理忍耐性和承受力,外围公众的心理忍耐性和承受力。这些都转化为对危机谈判时间的苛求,使得谈判人员能够施展的空间很小。

(三) 资源有限性

在危机现场,危机谈判可以利用的资源非常有限,如关于当事人的背景资料、人质、重要关系人等其他人的资料,关于现场环境的资料,以及关于现场其他处置力量准备的进展情况。此外,每个危机事件谈判对物质条件、人力资源的需要都不同,这些虽然可以尽力在事前作好准备,但更多时候还是要在现场即时作出反应,即使在这种资源缺乏的情况下,危机谈判仍需要继续,不能因此而放弃。其实警方期望通过谈判来争取时间实现现场资源的调度和准备。有限的资源的确在很大程度上限制了危机谈判功能的充分实现。

(四) 环境局限性

危机谈判的环境不具有可控性,基本上受到事发现场实际情况的局限,如外围的群众、噪音、视线、光线、通信工具等情况。这些环境因素在警方谈判介入后,有些可以通过外围控制和与当事人谈判沟通后共同营造一个较为合适谈判的环境,但是更多情况下,谈判的环境是相当糟糕的,能够改善的空间不大,对当事人和警方谈判员的心理影响很大。危机事件当事人多数选择公共场合,因此,控制环境中突发性情况

的难度很大，而突发性情况却会对事件处置造成很大的影响。

(五) 处理技巧专业性

危机谈判的一方主体是警察，而且需要是专门接受过专业训练的警察谈判小组。这主要是因为危机谈判是一项专业性很强的工作，一方面要熟悉警方危机现场处置工作的程序和模式，能够熟练地与警方其他处置力量之间进行协同配合；另一方面要具有熟练的沟通技巧和敏锐的洞察对方情绪变化的能力，能够有效地疏导、控制、引导对方的情绪。双重专业性是危机谈判的一个重要特点。

(六) 结果的严重危害性

各种危机事件都具有重大的破坏性，往往会给人们的生命财产造成损失，给社会带来动荡和波动。一些重大的危机事件后果很严重，如重大恐怖袭击事件、重大恶性暴力犯罪案件，其影响往往要持续相当长的一段时期，给社会的正常秩序带来巨大的冲击，其损失是难以估量的。因此，危机谈判失败的后果往往直接是生命的损失。这也是危机谈判面对的后果压力。

第二节 危机谈判的类型

危机谈判在警务工作中广泛应用，形成了众多不同类型的谈判。准确了解不同类型的危机谈判，区分其特点，可以有针对性地掌握谈判的基本策略和方法，做到真正有效地展开谈判。

一、按谈判对象的人数分类

依据危机谈判对象的人数，可分为一对一谈判和一对多谈判。作为专业规范的危机谈判，警方谈判组在运作过程中，只有一个相对固定的谈判员与当事人进行对话。而对方可能是一人，也可能是多人。一对一的谈判从引导与控制其心理变化的角度来说，相对容易。因为在危机现场，当事人除了与谈判员交流外，没有其他交流对象。而当对方是多人时，谈判难度相对增大，因为他们之间能够交流和商量。当然对方是多人时，如果他们内部意见不统一，倒是会给警方制造一些机会。

二、按危机事件的性质分类

依据危机事件的性质，可分为自杀事件谈判、劫持人质事件谈判、恐怖劫持事件谈判、群体诉求事件谈判。由于这些事件的性质不同，因此在谈判策略上有很大差别，这会在后面的相关章节中详细分析。

三、按警方介入谈判的方式分类

按照警方介入谈判的方式可以分为直接谈判和间接谈判。所谓直接谈判，是指警方直接参与与当事人的谈判对话中；所谓间接谈判，是指警方作为第三方指导另一方与当事人进行谈判对话。一般的危机谈判都是警方谈判员以警方代表的身份直接参与谈判。但是在一些特殊现场，如当事人并未觉察已报警，而不让他知道警察介入更有利于解决问题的情况下，可以由警方谈判人员指导能够与当事人建立对话关系的人进行谈判。在谈判的过程中，警方不断指导对话者，从而间接引导当事人。

四、按谈判进行的方式分类

按照谈判进行的方式可以分为面对面的谈判、电话谈判和书信谈判。一般在保证安全的情况下，谈判员可以与当事人进行面对面的谈判。这样的谈判使谈判员比较容易运用声音、肢体语言等技巧来影响当事人。但是在一些危机事件中，由于有枪、爆炸物，或者受距离的影响，无法进行面对面谈判的，可以借助通信工具，电话谈判就是常见形式之一。通过电话谈判，谈判员可以运用语言的力量来影响当事人。但是，有时当事人不愿进行语言交流，而是采取书面交流的方式。书面交流的速度较慢，有相对多的时间斟酌词句，但是对于及时掌握当事人心理而言却不利。

五、按谈判的目标分类

按危机谈判的目标可以分为宣传式高压谈判、协商和解谈判和战术性谈判。宣传性高压谈判就是从心理上威慑当事人，施加压力，这是传统的劝降。协商和解谈判就是通过理解对方的利益和需求，然后商讨一个和平解决的方案，这是以和平解决危机事件为目标的谈判。战术性谈判就是通过谈判分散当事人的注意力，或者创造机会，配合武力攻击，实现武力快速制胜，这是以配合武力进攻为目标的谈判。

六、谈判的拓展类型

谈判在警务工作中的应用还有一些拓展的类型，如群众矛盾调节、群体性诉求事件对话、绑架勒索案件的谈判。这些类型是一些特殊的谈判形式，谈判的基本原理和技巧可以充分利用，但是在一些具体的程序和细节上有一些差别。例如，群众矛盾调节涉及的其实是多方谈判；群体性诉求事件的对话其实是一对多的对话，需要选派代表后转化为一对一谈判，才有利于解决；绑架勒索案件的谈判其实是一种间接谈判，即警方指导家属进行，而警方不能直接参与。这些拓展类型需要专门研究如何应用危机谈判的基本原则和技巧，才能够做到专业、有效。

七、按谈判的策略分类

以警方谈判员所采取的策略、态度为依据，危机谈判可以分为软弱型、强硬型和有软有硬型三种。所谓软弱型，是指警方谈判员希望避免冲突，随时准备为达成协议而让步，希望圆满达成协议。这种态度往往会因对方的咄咄逼人而深感其苦。所谓强硬型，是指警方谈判员对己方提出的每一项条件都坚守不让，他们采取的是寸利必争的策略，以获得最大利益的满足。这种态度可能使对方感觉不到谈判的诚意和看不到获得利益的机会，甚至有时会激怒对方。所谓有软有硬的谈判，也称为“原则谈判法”，它是根据价值来取得协议，根据公平的标准来做决定，采取灵活变通的方法，以寻求谈判双方各得其利、均有所益的最佳方案。正因为如此，现代谈判学认为，原则谈判法是一种理想的、广泛适用的策略。

第三节 危机谈判的功能

危机谈判的功能，是指在危机事件现场处置中，警方从事的危机谈判所发挥的有利作用和效能。下面从危机处置结果、危机处置过程、指挥与武力攻击的关系角度来

分析危机谈判所具有的功能。

一、从处置结果看谈判功能

对于整个危机事件处理来说,危机谈判的功能体现在减少生命的损伤,以更加安全的方式解救人质,防止社会公共设施遭到破坏,巩固和强化社会公共安全心理。据国外有关研究显示,以专业化谈判团队的形式处理人质危机,安全、和平处理率高达93%,而没有专业化谈判团队的介入,被迫采取武力解决的,伤亡率高达78%。

(一) 尽可能减少生命的损伤

谈判是一种攻心的谋略,是通过谈判员与劫持者之间建立良好的沟通关系,从而尽量改变劫持者的心情、态度和行为,以尽可能小的代价解决危机。危机谈判使警方处置中生命的代价尽可能降到最低,无论是人质、警察、劫持者生命的损伤都是最小的,同时保证有效处置危机事件的成功概率。

(二) 最大程度提高处置成功概率

经过谈判,警方能够对方的动机、心态、动机和需求以及目前的武器、底线等各种条件有机会掌握清楚,能够保证制定正确有效的处置方案,做到有的放矢,成功概率高。

(三) 防止社会公共设施遭到破坏

谈判中经过讨价还价,以及准确有效的攻击行为,使外部环境和设施受到的影响最小,可减少公共设施破坏情况。

(四) 巩固和强化社会公共安全心理

谈判解决问题,对于警方而言应充分做到有理、有利、有节;使民众对警方更加支持,使犯罪分子对谈判人员更加信任。武力解决即使成功解救了人质,但是对于目睹攻击那一刻的惨烈,无论对于人质而言,还是对于围观的人而言,都会产生恐慌和害怕。而谈判解决问题可使人质、公众受到最小的心理冲击,可巩固社会公共安全心理。

因此,从危机谈判取得的结果来说,谈判有两种结果:一是直接和平解决危机事件;二是间接协助武力攻击单位解决危机事件。

第一,直接和平解决危机事件的功能。谈判员通过与当事人对话,晓之以理,动之以情,以真诚和关爱打动他,以合理的分析帮助他认清形势,取得他的信任,促使他听从谈判员的建议,放弃暴力行为,和平解决事件,既解救了人质,维护了公众的安全心理,又能防止公共设施遭到破坏。在企图自杀事件、家庭暴力事件、因欠薪、人际矛盾、赌债等引发的劫持人质事件,或由于冲动实施暴力劫持行为尚未造成严重后果的事件中,谈判常常能够取得这样的效果。谈判能够直接导致和平解决危机的根本原因在于,谈判员通过表达关心,真诚感化了当事人,帮助当事人宣泄压抑而高涨的情绪,能够唤起他生存的希望,能够帮助他分析问题,鼓励他面对问题。

因谈判实现直接和平解决危机的功能需要一定的时间。交流思想并产生影响是一个

过程，特别是在极端暴力行为已经发生的情况下，期望当事人马上放弃原有的想法是不太可能的，因此耐心的谈判需要一定的时间。只有给予谈判组充分的时间才能够实现直接和平解决危机的功能。

第二，协助武力攻击解决危机事件的功能。虽然在一些危机事件中，警方无法通过谈判与当事人达成一致，而获得和平解决，但是谈判却能够缓解当事人激动的情绪，帮助指挥员获得充分的信息，拖延时间，为武力攻击单位做好充分的准备争取宝贵的时间，同时还能够为攻击创造良好的战机，实现一招制胜的效果，尽量减少伤亡和损失。

能够实现这一功能的原因在于谈判能够利用与当事人良好的关系，建立沟通渠道，从而转移他的注意力；能够在对话中尽量全面地收集关于当事人的情况，了解当事人的心理状态和性格特点；能够根据攻击需要，尽量将当事人引到合适的位置或者合适的姿势等等。

由谈判配合武力攻击单位行动，能够确保武力处置的成功率，尽最大的努力保证人质的安全，减少人员与设施的损失，强化警方处置能力和专业形象，博得社会公众的认同。

直接和平解决事件和协助武力解决事件这两种功能的实现过程其实是一致的。事件处置前期，谈判目标应当是争取通过谈判和平解决问题；后期则通过形势评估，确定是否转为以配合武力攻击为主的战术性谈判。因此不能将两种功能分开来看待，分别定位，相反它是贯穿在整个谈判过程中的，某种程度而言是一致的。

为了有效地处置危机，谈判组与武力攻击组都应当在第一时间得到通知到达现场，并同时着手准备。只有坚持统一指挥，双线发展才能够充分利用软硬两手措施，保证处置效果。

二、从处置过程看谈判功能

从顺利推进整个事件的处置过程的角度来分析，谈判具有以下功能：

（一）稳定情绪

在谈判人员介入的时候，一般是当事人情绪非常激动的时候。激动的情绪容易导致过激与危险的行为。此时警方谈判人员积极主动的沟通与安慰能够帮助当事人抚平情绪，逐渐平静下来，进而双方建立良好的情感沟通渠道、相互信任。只有在当事人情绪稳定的情况下，事件继续恶化的态势才能得到控制。

（二）收集情报

警方谈判人员介入时，一般并没有太多资料和情报。除了外围的情报收集外，谈判员能够通过与当事人的对话，经意或者不经意地收集到很多有价值的信息，如了解事件的前因后果，相关的身份背景，对方的目的和要求等等，这些重要信息都能够帮助警方谈判员继续展开对话，也有利于后方调查清楚当事人身份，以及指挥部制定正确的处置策略，从而帮助控制与解决事态。

（三）争取时间

危机事件处置中一个最大的难题就是时间非常紧迫，各种措施难以准备充分。因

此谈判人员在与当事人谈判的过程中,利用沟通技巧建立良好关系后,就要尽量与对方讨论与分析一些细节,争取把当事人的注意力集中于解决问题的细节,从而使其暴力行为节奏慢下来,为警方各种准备工作赢得时间,能够在更多的方面有所作为,如寻找重要关系人,准备各项营救措施,或者是争取时间来试图改变当事人的思想等等。

(四) 寻找心理缺口

只有与当事人进行沟通,了解事件原因、当事人真实的想法、性格特点以及目前的心理状态,才能够准确地评估谈判是否能够成功劝解当事人,并制定正确的谈判策略和武力处置策略。在双方的沟通中,谈判员能够通过不断尝试深入展开话题,寻找和发现当事人的心理缺口,这是谈判走向成功的关键之处。所谓心理缺口,就是依据当事人的心理状态与心理特点,能够深入进去,从而改变当事人观念和行为的切入点。这只能在与当事人的不断交往中观察和寻找。而一旦找到心理缺口,就意味着谈判成功的概率提高。

(五) 提出专业化建议

在现场,谈判人员一个重要的功能就是向指挥员提供专业化的建议,促进事件和平解决,如果需要也要与指挥员进行谈判沟通。一般而言,指挥员在现场的目标是尽可能以最快的速度解决危机,尽量减少危机事件的影响。因此多数指挥员更加倾向于使用武力快速解决问题。此时谈判组需要评估现场的形势,向指挥员提供专业化的建议。而指挥员也要听取谈判组与武力攻击组两支专业队伍的专业化建议,然后再权衡作出决定。在指挥员决定之前,各专业力量应当尽量提出建议以及建议的依据;而在指挥员决策之后,都应当听从统一指挥,配合实施。

(六) 说服劝降

在整个事件过程中,当事人的心理一定跌宕起伏,时而坚定,时而犹豫。因此谈判在建立良好的关系之后,应当在谈判过程中紧紧抓住当事人心理状态的变化,通过不断的劝降,帮助当事人确认放弃暴力行为也是解决问题的一种方法。通过对话,不断地鼓励当事人面对现实,给予他支持,帮助他鼓起勇气,尽早和平解决。这种沟通在许多案件中都能够成功劝服当事人。

(七) 创造战机

谈判能够在沟通交流中,引导当事人做出一些行为和改变。指挥员一旦决定采取武力攻击,危机谈判就转入战术性谈判阶段,此时谈判人员需要通过沟通策略麻痹当事人,引开其注意力,引导当事人做出某种姿势,到达某个位置,做出某种行为等等,以便武力攻击单位能够获得最佳的攻击时机和角度,保证攻击时一招制胜。

三、从与指挥、武力攻击的关系看谈判功能

从警方现场处置指挥、谈判、攻击三方重要力量的关系来说,谈判是指挥实现处置效果的软性手段,关键在于尽全力争取和平解决危机的可能;攻击是指挥保证实现处置效果的硬性手段,关键在于确保控制局面,解决危机。三者形成三角关系(如图导-1所示),相互配合与相互牵制,形成合力,共同处置危机。