

浙江省哲学社会科学规划课题成果

人质事件 应急管理

HOSTAGE
EMERGENCY
MANAGEMENT



胡望洋 © 著



中国人民公安大学出版社

浙江省哲学社会科学规划课题成果

人质事件应急管理

Hostage Emergency Management

胡望洋 著

中国人民公安大学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

人质事件应急管理/胡望洋著. —北京: 中国人民公安大学出版社, 2007. 8

ISBN 978 - 7 - 81109 - 813 - 6

I. 人… II. 胡… III. 劫持—人质—刑事犯罪—紧急事件—处理—中国 IV. D924. 34

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 131835 号

人质事件应急管理

Hostage Emergency Management

胡望洋 著

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

经 销: 新华书店

邮政编码: 100038

印 刷: 北京兴华昌盛印刷有限公司

版 次: 2007 年 8 月第 1 版

印 次: 2007 年 8 月第 1 次

印 张: 6

开 本: 880 毫米 × 1230 毫米 1/32

字 数: 148 千字

ISBN 978 - 7 - 81109 - 813 - 6/D · 764

定 价: 18.00 元

本社图书出现印装质量问题, 由发行部负责调换

联系电话: (010) 83903254

版权所有 侵权必究

E - mail: cpep@public.bta.net.cn

www.phcpps.com.cn

www.poreclub.com.cn

前 言

“9·11”恐怖事件以后，国际恐怖主义势力似乎从“9·11”恐怖事件的轰动效应和操作手法中找到了灵感，恐怖袭击案件不断在世界各地发生。特别是2004年9月1日，32名丧心病狂的恐怖分子占领俄罗斯南部北奥塞梯共和国别斯兰市的第一中学，将1300余名参加开学典礼的学生、家长和教师劫持为人质，在长达三天的危机谈判与对峙中，恐怖分子肆意杀害妇女和儿童，最后迫使俄罗斯特种部队不得不以武力强攻战术解救人质，混战中造成338人死亡，其中近一半遇难者是儿童。此外，还有数百人负伤。恐怖分子挟持人质所造成的重大人员伤亡，以及所使用的残暴手段引起了全球的关注。

今天，大多数国家在人质事件应急管理中所采用的应急处置模式都源于1972年所发生的“慕尼黑人质事件”。当年巴基斯坦恐怖分子因政治原因而闯入慕尼黑奥运选手村，挟持了11名以色列运动员，在历经了十六个小时的僵持后，慕尼黑警方发动攻击，经过一个半小时的枪林弹雨，结果造成所有人质、10名恐怖分子及1名警察在内的22人丧生。“慕尼黑人质事件”所造成的震撼，使世界各地执法人员重新审视人质事件的危机处置技巧，以求在人质事件应急处置上有所突破。

根据美国蓝德公司的调查报告，人质事件中约有 3/4 人质的死亡与警方的武力强攻行动有关，强攻策略所造成的人质死亡比例，比被挟持者所杀害的人质死亡比例更高；研究也发现，强攻战术造成人质伤亡的几率约为 12%。可见人质事件应急处置中的武力强攻行动危险性极高，武力强攻被世界各国认为是人质事件应急处置的最后手段。

“危机谈判”的运用，并非局限于人质事件，甚至可以应用于企图自杀、家庭暴力、自困他困、绑架以及群体冲突等危机事件的处理上。警方在处理家庭暴力事件时，可运用危机谈判中的减缓情绪、危机介入、危机沟通等技巧，协助冲突双方平和沟通。而在面对企图自杀的民众时，警方除应当了解自杀者内心矛盾外，更可通过倾听、引导其以另外方式解决问题等危机谈判技巧解决事件。因此，“危机谈判”被大多数国家的执法人员公认为“最有效的非致命性武器”。

反观处于社会转型关键期的我国，同样面临国际关系复杂多变的严峻形势，特别是“9·11”恐怖事件后，民族分裂主义、宗教极端主义和国际恐怖主义的滋生蔓延，成为危及世界和平与我国社会稳定的不可忽视的力量。从国内形势看，社会与经济发展中存在着一些值得重视的矛盾和问题，如分配不公、腐败现象、社会治安、假冒伪劣等热点难点问题，也直接影响着民众情绪，容易引发其不正确的思想认识，使社会矛盾时常在不同程度凸显。我国已经进入危机高频期。

虽然目前我国各省市纷纷成立反恐局，在国内主要城市成立反劫机应急机构，公安机关也制定了各类危机事件应急预案，并加强反恐防暴队伍的建设。但是，目前反恐防暴在我国还处于起步阶段，存在专业人才缺乏、实践和理论研究相对滞后等问题，

这些不仅会给公安机关的执法行动带来影响，甚至危害到我国的社会稳定和经济建设。因此，如何提高公安民警危机事件应急处置能力，以合适的应急处置策略化解挟持人质等危机事件的冲突，已是迫在眉睫之事情。

“人质事件”的应急处置策略、过程和结果，不仅关系着人质的安全与利益，也直接影响到政府的反恐政策及立场、能力与施政品质，关系到政府在民众心目中的权威、地位和形象，同时也影响到国家政治经济的稳定和社会发展，因此特别受到外国政府与警方的重视。目前国际上有关人质事件应急管理的实际作法与研究成果，多偏重危机过程中的应对策略与战术行动，缺乏事前、过程、事后不同阶段的系统化整体观点。事实上，成功的人质事件应急管理是事前预防与准备、灵活运用应对策略（危机谈判、武力强攻战术或两者综合运用）和事后分析总结三部分组成。人质危机系统处置模式，是针对公安机关所建立的一套整合性危机监测、危机预防和快速反应的制度和运行体系，其中各职能部门有明确的任务和职责，具有组织健全、运行灵活、高效统一的特点。

本书内容分为人质事件应急管理的基础篇与应用篇两部分，主要包括人质事件相关的应急管理理论、应急处置要素、危机谈判技巧、武力强攻策略、应急恢复工作、危机谈判模式、与邪教信徒的危机谈判技术、基于心理和文化维度的危机谈判、跨文化环境中的危机谈判模式、应急恢复中的心理辅导、提高危机谈判技术的教育与训练方法等内容。本书的撰写，得到浙江警察学院傅国良院长、中国人民公安大学出版社葛余敏社长、浙江大学心理与行为科学学院博士生导师王健教授等同志的指导与帮助，在此向上述同志表示诚挚的谢意。由于作者水平有限，难免有纰漏

与不足之处，恳请读者对本书提出批评指正，以利于进一步推动我国应急管理领域的研究和发展。

胡望洋
2007年8月1日

目 录

上篇 人质事件应急管理基础篇

导论	1
一、人质事件应急管理相关概念	3
二、人质危机系统处置模式	7
第一章 人质事件应急管理理论基础	14
一、心理学理论	14
二、社会与犯罪学理论	23
三、政治学理论	25
四、危机谈判理论	27
第二章 人质事件应急管理前期工作	36
一、情报收集与风险评估	37
二、应急预案的制订与演练	40
三、资源整合与装备准备	43
第三章 人质事件应急处置要素	45
一、人质事件应急处置的前期反应及现场处理	45
二、现场指挥官的角色	48
三、应急处置机制的建立	51
四、时间效应与压力管理	53
五、警方与媒体互动关系	56

第四章 人质事件应急处置中的危机谈判	60
一、人质事件危机谈判的特性	60
二、危机谈判机制与任务分工	62
三、情报收集与心理描绘	65
四、危机谈判技巧及策略运用	68
五、斯德哥尔摩症候群（Stockholm Syndrome）	77
六、第三方的角色	81
第五章 人质事件应急处置中的武力强攻	84
一、武力强攻机制与人员准备	84
二、情报收集与武力强攻计划	87
三、武力进攻时机的选择与判断	88
第六章 人质事件结束后的应急恢复工作	92
一、应急处置任务的核查修正	92
二、心理辅导	94

下篇 人质事件应急管理应用篇

第一章 控制人质事件的关键要素——危机谈判模式	100
一、危机谈判模式	100
二、危机谈判模式的效用与风险	102
三、危机谈判的动态过程	103
四、结论与建议	109
第二章 与邪教组织信徒的危机沟通	110
一、邪教精神控制程序	111
二、实施邪教精神控制程序的不同阶段	112
三、结论与建议	117
第三章 与邪教信徒的危机谈判	119

第四章 基于心理和文化维度上的危机谈判	125
一、心理维度	126
二、文化维度	127
三、文化移情	128
四、心理剖析与危机谈判	129
五、文化剖析与危机谈判	130
六、基于文化和个性需要的危机谈判原则	131
七、结论与建议	134
第五章 跨文化环境中的危机谈判模式	137
一、文化差异的普及化	137
二、文化差异和危机谈判	138
三、高语境与低语境文化的谈判模式	139
四、结论与建议	143
第六章 人质事件后危机谈判代表的心理辅导	145
一、人质事件谈判代表压力的来源	146
二、谈判代表对失败的反应	149
三、结论与建议	155
第七章 提高危机谈判技术的教育与训练	157
一、传统危机谈判训练前提	158
二、在传统谈判技术基础上改善训练	158
三、依靠心理轮廓完善训练	160
四、角色扮演方法以外的训练方法	161
五、结论与建议	163
附录 国家突发公共事件总体应急预案	164
主要参考文献	176

上篇 人质事件应急管理基础篇

导 论

人质事件 (Hostage), 是指挟持者通过暴力剥夺他人的行动自由, 以威胁人质安全为手段, 要挟受害者、受害者亲属、受害者所属组织或者政府部门, 屈服于其要求之下的暴力犯罪行为。在人质事件中, 挟持者经常通过媒体报道, 甚至主动要求媒体或第三方介入, 向外传播其“片面说词”, 目的在于使挟持手段与诉求目标“合理化”, 甚至宣扬其行为理念, 企图吸引大众注意, 博取外界同情, 并增加警方与相关政府部门应急处置的压力。

20 世纪 70 年代以来, 恐怖主义组织利用劫机、爆炸、挟持、绑架等暴力手段的恶性案件不断发生, 如 1979 年 12 月 27 日, 日本驻秘鲁大使馆遭恐怖分子挟持大批人质长达 4 个月之久; 2000 年 5 月 29 日, 希腊发生了巴士挟持案; 同年 10 月 2 日, 泰国大使馆发生缅甸流亡学生挟持人质案; 同年 12 月 24 日, 印度航空公司一架飞机遭 5 名武装暴徒劫持, 2001 年 1 月 24 日, 泰国某医院内近 800 名人质, 遭缅甸游击队的挟持等人质事件, 都引起了全球关注, 并且由于各国应急处置方式均不相同, 更引起各领域专家的研究与探索。

当前, 大多数国家对人质事件所采取的应急处置模式, 源于

1972 年所发生的慕尼黑人质事件。在当年的慕尼黑奥运会上，巴勒斯坦恐怖分子因政治诉求而闯入奥运村，挟持了 11 名以色列运动员，在经历 16 个小时的对峙后，慕尼黑警方发动攻击，一个半小时的枪林弹雨，造成 22 人丧生，其中包含所有人质、10 名恐怖分子及 1 名警察。此次事件使全球各地的执法人员备受震撼，无不检视人质事件中的应急处置技巧，以寻求新方法。例如，在美国，除特勤单位加以改组外，纽约市警局也建构一套“危机谈判”的原则，期望能够以平和方式解决人质事件的强悍冲击。

根据美国蓝德（Rand）公司研究显示，人质事件中约有 3/4 的人质死亡与警方的武力强攻战术有关，也可以说警方的武力强攻所造成的人质死亡比例比事件中被挟持者所杀害的比例高；蓝德公司的研究表明，武力强攻行动，可能造成人质伤亡率约为 12%。可见，武力强攻危险性较高，被世界各国警方认为是处理人质事件的最后手段。

事实上，人质事件应急处置的策略、政策、警方的技战术、教育训练和学术研究等，早已在西方国家受到重视，大多数国家的执法机关都设置有专职的反恐怖活动或人质事件应急处置机构。例如，美国联邦调查局于 1981 年成立人质援救小组，随后又在行为科学处设立专责人质事件的危机谈判组，以支援各地警方的需求，并提供相应的训练课程；加拿大皇家骑警也设置特别机构，专责处理人质事件，且于加拿大警官学院开设人质事件危机谈判训练课程。

在人质事件应急处置中，“危机谈判”是值得我们关注的概念。危机谈判，对警方来说并非局限于人质事件，危机谈判甚至可应用于企图自杀、家庭暴力、绑架、自困、他困及群体冲突等

危机事件的应急处置上,如民警在处理家庭暴力事件时,可运用危机谈判中的舒缓情绪、危机介入、危机沟通等技巧,协助冲突双方平和对谈;而面对企图自杀的民众,警方除可以了解其企图自杀的动机外,更可通过倾听、引导等危机干预方式处理。因此,大多国家的执法机关都认为,危机谈判是执法人员“最有效的非致命性武器”。

此外,因为挟持人质案件对社会造成恶劣影响,使民众产生不安的情绪,影响层面不亚于重特大刑事案件。联合国于1979年12月27日,通过《反挟持人质公约(The UN Convention Against the Taking of Hostage of 1979)》,并于1983年6月3日正式生效,要求公约国对于人质事件挟持者的行为或意图,采取合适的法律规范与惩罚机制,其中有美、德、英、日、澳、加等63个公约国。美国随后于1984年10月12日完成了《人质事件法案》的立法工作,法案中规定,以挟持人质为犯罪手段,因而导致人质伤亡者,最高可判处死刑或无期徒刑。

因此,本书将从应急管理的角度出发,阐述人质事件不同发展阶段的动态过程,并以危机谈判等相关概念为核心,综合考虑人质事件与环境互动下所衍生的相关问题,基于公安机关执法需求为考虑,建立一套适合我国公安机关人质事件应急管理的工作准则及执行技巧、策略,作为政府应急管理部门、执法部门以及公安院校在人质事件应急管理中的参考。

一、人质事件应急管理相关概念

1. 人质。玛迈司(M. J. McMains)及穆林(W. C. Mullin)认为,人质的内涵应包括以下几点:

(1) 人质事件中被拘禁的对象必须是“人”。在人质事件

中，假如拘禁的目标为无生命特征的物体时（如动产、不动产等），则属于民法范畴的对象；只有以有生命的个体为拘禁对象时，才属于刑法范畴。值得一提的是，在处理人质事件时，无论是被威胁的人质、现场民警、周围无辜民众乃至挟持者本身，都应当以生命安全为优先考虑。

（2）人质是“被拘禁”的。这是指人质并非出于自愿待在现场，而是受到暴力威胁与制约，因而造成生理或心理上的严重压力，毕竟人质的生命或自由等都被挟持者（Hostage taker）操控。

（3）人质是“有用的”。对于挟持者而言，利用人质为其行为作担保，甚至是筹码。因此，在挟持者眼中，人质并不是以“人”的形式存在，不过是个“工具”而已。

（4）人质所以被拘禁，是为挟持者“条件”作担保。也就是说，挟持者的行为是为了达到预期目的，只有在挟持者获得一定程度的反应或允诺，才有可能确保人质的安全甚至要求其释放人质。

因此，人质事件是指个体在违背其意愿的情况下被拘禁，且受到暴力威胁，挟持者进而提出要求，以人质获取承诺或引起注意的危机事件。

2. 危机。“危机（Crisis）”通常具有三个共同要素，即危机是未曾预料而仓促爆发，威胁到组织或决策单位价值与目标的一种意外，在情况急剧转变之前可供反应的时间有限。危机管理并非仅指危机发生后的紧急应变行动，还包含对于危机的认知与意识，危机并非等发生时再作特别的反应，而应事先有所计划和预测。危机事件的应急管理至少应包含以下几点：

（1）对于可能面对的危机类型应事先加以评估和有所准备。

(2) 在危机发生前, 通常都会有预兆, 很少是完全没有预警的。

(3) 在危机发生时, 应要求迅速掌握情况, 以协助决策者作决定。

(4) 在危机结束后, 应当持续不断地修正和核查应急处置流程, 使其更趋周延。

(5) 危机后尽快恢复原状, 有不容忽视的重要性。

(6) 危机经常是一种连续性开展的事件与行动的转折点。

(7) 危机是一种情景, 需当事者高度地投入与参与。

(8) 危机的特征是紧急, 使行为者有压力和焦虑。

(9) 危机增加时间的压力及参与者之间的紧张。

本书将人质事件视为“危机事件”, 阐述在面对及处理人质事件时, 应该注意的不同层面及其危机衍生的问题, 如危机发生前, 公安机关相关部门是否已拟订应急处置策略及整合性应急预案; 事件发生后, 其应变策略及态度是否妥当; 在事件结束后, 相关的恢复工作是否落实周延等。

3. 应急管理与应急处置。管理是组织通过一系列有系统、有组织的活动, 以完成或达到既定目标的组织活动过程。管理的主要步骤分别为策划、组织、领导和控制, 是一种有计划、连续、动态的活动。组织针对影响组织整体活动的潜在危机事件, 以保护组织资源、技术及组织活动的正常运行、组织和有效机能为目的, 同步运用最小成本来执行有组织、有计划、有谋略、有控制的科学方法及管理程序, 从而达到预防、处置、化解事故灾害与危机事件, 减少资源耗损, 保持组织正常活动的动态管理过程, 称之为“应急管理”。应急管理是一门减少组织风险和处置事件发生的突发公共事件科学, 是涉及商务学、心理学、公共关

系、人力资源和财务等学科的交叉学科。

应急管理 (Emergency Management) 是组织的特殊管理活动,是针对潜在危险或危机事件,基于应急信息反馈,不断地改进与调整组织活动,于突发公共事件的事前、事中或事后,运用科学方法,采取包括控制、协调、计划、激励、沟通等一连串的应急措施,以应对事件的急迫性、威胁性和不确定性,达到有效预防、处理及化解事件,甚至消弭危险于无形的过程。组织在执行管理活动中,凭借信息反馈,不断改进调适管理活动,帮助组织变革、重整与积累知识,作为应急管理体系执行作业改良的应对措施。因此,应急管理是一个生命不息的学习过程,组织应当长期策划,在学习自己与他人的经验中,调整出最适用于自己组织的应急管理体系,以降低与防御灾难所带来的威胁和损害。同时,应急管理也是组织在突发公共事件尚未发生前的预防行为,是组织防止危机发生的重要阶段。无论是哪一种原因造成危机的出现,都是组织相当脆弱的时刻,而且事件发生后的扩散效应,可能渗透到其他领域,组织需要同步作有效的处置。所以,应急管理是一门化险为夷、转危为安、跨学科的专业领域学识,要整合百家之长,凝聚有效的管理智能,也可以说应急管理过程是组织根据经验累积而成的科学管理过程。

一件事故灾害无论多么微小,如果仅仅依靠事发地的个人或者组织的能力是很难解决的,甚至每年在我国平均发生的大约 25 万起大小火灾,至少也需要消防部门或者更多的政府应急服务部门的协同才能解决,从中也可以折射出要处理好较大规模的突发公共事件需要依靠许多组织内外的不同部门进行团队合作。同样,组织在应急预案制订前期,必须要注重协调组织内部各个部门及其组织外部的应急管理与服务机构。孤立的应急预案,非

但无法对突发公共事件的应急处理提供帮助，反而会妨碍相关部门在应急处置中发挥最大的作用。

二、人质危机系统处置模式

本书以斯蒂文·芬克（Fink）的危机阶段分析理论为基础，针对人质事件的动态发展过程，以谈判等相关概念为中心，阐述人质事件与环境互动所衍生的相关问题，同时，以我国公安机关执法需求为基础，分析人质事件应急处置不同因素的内部结构和相互关系的原理，建立人质危机系统处置模式，如图1-1所示。同时根据人质危机系统处置模式，提出以下问题，期望为我国公安机关的执法行动和警察院校的教学训练有所帮助：