

## 揭秘谈判专家

# 刀枪下用嘴皮子救人质

□据 新华网《南方日报》

在香港游客马尼拉遭劫持事件中，菲律宾警方本打算让劫匪门多萨的弟弟格雷戈里奥到现场感化门多萨，不料因其携带了手枪而被警方带走，由此刺激了门多萨。

“亲情感化是谈判技巧之一，但菲律宾警方事前没有做好细致的准备工作，本来这是一步好棋，可惜没下好。”曾创下用手枪击毙歹徒救人质先例的武警汕头支队支队长魏文涛如此评析。

近年来，劫持人质事件不时出现在公众视野中。处置此类突发事件时，警方解救队伍中越来越多地出现了一类特殊身份的人物——谈判专家。谈判技巧是一门学问，看上去是要耍嘴皮子，可一句话不慎，就有可能搭上性命，比狙击手百步穿杨更加惊心动魄。

谈判专家如何用嘴皮子从刀枪下解救出人质？香港游客马尼拉遭劫持事件，谈判专家是否应该发挥作用？记者采访多位国内外谈判专家，借鉴国际前沿的人质谈判研究，结合广东近年来处置劫持人质的一些实战案例，多维度解读谈判专家在危机中的重要角色。



二〇〇九年四月二十一日，广州三元里，重庆张氏兄弟持刀劫持一名女子与警方对峙，谈判专家（前排右二）成功解救出人质。

## 劫持30分钟内

### 每个劫匪背后都有一个故事

据研究，一次典型的人质劫持大约历经6个小时，这段时间内，劫持者的内心每一分钟都发生着微妙的心理变化。

人质危机发生的前30分钟，谈判专家就应该能初步了解情况，而这30分钟也是最危险的。“我们的经验是，如果他们半小时后没有杀人，可能就不会杀了。但如果他真的杀了，剩下的就只有留给武力解决了。”美国纽约警察局心理学博士施洛伯格说。

劫匪为什么要劫持人质？排除精神疾病因素，每个持刀的劫匪背后都有一个故事。

在“人质谈判之父”哈韦·施洛伯格看来，“这是一种绝望的举动，是他们最后得到一些力量的机会”，“他们劫持人质，实际上是在赌博，他们是无助的”。

也许是抱着这种赌博的心理，2009年4月21日，张氏兄弟在自认为“走投无路”的情况下，在广州三元里当街劫持了一个女子。

当广州市公安局白云分局谈判专家姚警官赶到现场时，得知劫持者是为了给老母亲筹钱治病，他便判断：孝顺的人怎么坏也不至于凶恶的歹徒。抓住这一点，姚警官觉得谈判是可行的。

由于工作的特殊性，谈判专家要求智商高、反应快、知识面广，一些国家的谈判专家要求起码掌握十门以上学科知识，涉及政治、宗教、道德、法律、交通、金融、语言、心理、气象等学科。这样的人用“万里挑一”来形容一点都不过分。

谈判专家的外形有严格要求，不能魁梧，也不能太瘦，最好是有矮、有点胖，给人感觉比较憨厚，容易得到劫持者的信任。

“如果谈判专家长得太帅，容易给劫持者造成太大压力，谈判往往很难进行下去。”一名不愿具名的谈判专家告诉记者。此外，由于谈判专家要面对劫匪，对身体以及心理都有很高的要求，所以，谈判专家大多为男性。

## 劫持45分钟~90分钟

### 劫匪与外界的唯一联系

一般来讲，劫持事件发生45分钟后，谈判正式开始。这一阶段谈判专家的作用很明确：使事态平静。此时，谈判专家必须使自己成为劫持者与外界的唯一联系，用施洛伯格的话说就是：成为人质的“替代品”，成为劫持者口头上的“沙袋”，目的是使劫持者的注意力从人质身上移开。

在广州站南路劫持人质事件中，越秀分局刑警秀姐一开始承担了谈判专家的角色，她也是后来举枪毙匪的女警。“我当时穿着便装，接近劫匪的时候，他就注意到了我，就问‘你来干什么的’。”秀姐等人的接近，一定程度上分散了劫匪

的注意力，其目的就是试图通过谈话让劫匪放下手中凶器。

东莞市公安局刑侦支队支队长李灼华曾多次与绑匪进行生死对话，长期近距离直面生死让他摸索出了一条谈判法则：警匪之间谈判的最佳距离不能超过5米。“因为我一定要看清疑犯的肢体动作、面部表情”。

“很多劫持事件中的劫持者为外地人，如果谈判专家能用劫持者的家乡话与其沟通，谈判专家就会更有亲和力，沟通会相对畅通，有时候还会有意想不到的效果。”广州市公安局越秀分局郭警官说。

方成功解救出人质，并抓获两兄弟。

●2010年7月8日，广州站南路一抢劫疑犯持刀劫持路过的女事主，越秀女刑警抓住有利战机，连开4枪，将其当场击毙，成功解救出人质。

●不能太帅，不能魁梧，也不能太瘦，最好是有矮、有点胖，这样才容易得到劫持者的信任

●起码掌握十门以上学科知识，这样的人用“万里挑一”来形容一点都不过分

●成为劫持者与外界的唯一联系，做人质的“替代品”和劫持者口头上的“沙袋”

●击毙劫匪不是最大成功，保护人质与劫持者的生命是最高目标

## 劫持90分钟~3小时

### 沟通渠道打开 尝试各种假设

一个半小时左右，如果没有人被杀，则沟通的渠道已经打开，劫持者的要求也得以表达。谈判专家下一步的任务是描述劫持者的内心世界，寻找切入点。对于谈判专家来说，劫持者的一切社会关系都应该充分利用。“尝试各种假设，却又不能刺激他们。”专门培训谈判专家的刑事心理学家卡罗·爱兰德提醒。

如果劫持者仍不放弃，谈判专家的下一个重点就是分散其注意力。“对谈判专家来说，劫持者想要什么其实并不重要，重要的是让他说出来，最终让他不断重复要求，消耗他的精力”。

对劫匪提出的要求，该不该满足？应该满足多少？对这个问题，各国的理念似乎不太一样。在马尼拉事件中，劫匪门多萨提出复职的条件，并多次把要求写在纸上后粘在

被劫持旅游车的车窗玻璃上，而菲反腐部门直接拒绝了他的复职要求，之后形势急转直下。

对此，国内受访的大多数谈判专家都认为，基于人质安全的考虑，对劫匪提出的要求可以暂时答应，因为直接回绝所导致的后果显然可以预见得到。

但对此也有持不同意见的：“不能完全满足他们的要求，一旦你满足了，他们还会有更不切实际的要求。”

纽约警察局施洛伯格博士更强调让劫匪“不断地说话”，借此将谈话导向无关的方向，比如“你想要辆车？什么样的车？车上要不要有空调？”施洛伯格认为，劫持者不断去想他们正在干什么，往往能迫使他们认识到自己的不实际甚至荒谬之处，从而更有可能向谈判专家引导的策略靠拢。

## 劫持3小时以上

### 击毙劫匪谈不上是最大成功

施洛伯格博士说：“如果危机持续到3小时后，劫匪肾上腺素消退，饥渴就成了问题。这时候，基本需求是可以谈判的，但最好用释放部分人质作交易。”

在国内，利用递水、送饭的机会主动强攻的案例较为常见。以广州站南路劫持案为例，在劫匪手持剪刀对人质作出伤害时，现场指挥员判断其已失去理智，要求现场谈判专家见机行事。越秀刑警秀姐当时是距离劫匪最近的人，她主动提出送可乐，且很有技巧性地把可乐扔在离劫匪有一定距离的台阶下，趁着劫匪用脚去拨可乐暴露出部分上身的机会，果断开枪。

很多人认为，解救行动中必须充分关注人质的生存，但施洛伯格则有些令人吃惊：应该完全忽略人质，目的是使劫持者产生心理暗示——人质没有价值。“当然，让劫持者认为我们不在意人质，并不是说我们真的不在意”。

到了5个小时，经过不断试探，劫持者必然开始疲倦，极度疲劳可能意味着转机。

从化解危机的功利角度来看，“击毙”谈不上是最大的成功。用被称为“中国首席谈判理论专家”的高峰教授的话来说，中国近年遇到的此类事件中，“1/3是侥幸，1/3是蛮干，还有1/3是失败”。

英国警方的刑事心理学专家吉拉德·白利斯强调，警方对在劫持现场的人都负有责任，包括人质和劫持者，包括劫持者意图伤害自己时。

危机处理的最后结局无非是3种：劫持者投降，此为上策；强攻，此为中策；警方妥协，此为下策。当然，最后一种情况可能性较小，但强攻导致事件以悲剧收场的并不鲜见。

血腥的场景对于成功解救出的人质而言，将会在其心理留下很深的创伤，恢复正常需要一定时间。因此，保护人质与劫持者的生命是谈判专家追求的最高目标。

## 案例

●2009年4月21日，重庆开县张氏兄弟为了给重病的母亲筹措医药费，在广州市三元里当街劫持一名女人质。经过1个多小时的僵持，警

