

**Психологические феномены в модели анализа переговоров REACT в ситуации захвата заложников**

**Есенин Роман Александрович**

*Студент*

*Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Факультет психологии, Москва, Россия  
E-mail: bag2611@rambler.ru*

Переговоры сложный, многоуровневый процесс, в котором каждой из сторон приходится прикладывать максимум усилий для достижения своих целей. Особенно сложными являются переговоры в ситуации захвата заложников, так как такая ситуация может возникнуть как и в случае запланированной акции, так и в случае непредвиденного развития событий, когда захватчик, например, использует заложников, чтобы не попасть в тюрьму за совершенное преступление. Такие переговоры имеют высокий уровень стресса, так как на кону жизни людей, поэтому переговорщик точно должен понимать какие действия ему необходимо предпринять. Чтобы выработать эффективную стратегию переговоров, он должен тщательно проанализировать ситуацию. Одной из наиболее эффективных моделей анализа переговоров при захвате заложников в западной практике является модель REACT.

Модель REACT - одна из наиболее успешных моделей анализа переговорного процесса в экстремальных ситуациях. Самое название REACT является аббревиатурой от пяти важнейших процессов в переговорах, Recognition (Осмысление), Engagement (Начало контакта), Assessment (Оценка), Contracting (Приход к соглашению), and Terminating (Завершение)[2]. Необходимо понимать, что эти процессы являются скорее задачами, чем этапами переговоров, так как переговоры, особенно в ситуации захвата заложников не идут строго заданным курсом, и такой переговорный процесс может зайти в тупик в любой момент. Таким образом необходимо своевременное переключение в рамках этих задач. Для того что бы увидеть как действует модель REACT необходимо сначала обратиться к некоторым феноменам науки о поведении. В основе модели, такие феномены как: Эмпатия, Ожидания, Спусковые механизмы, Стадии изменений, Амбивалентность и Спротивление. Можно назвать модель REACT эклектичной моделью, т.е. сочетающей в себе различные феномены и принципы. Все они были не раз проверены эмпирическими исследованиями и рекомендациями от переговорщиков, которые использовали эти идеи на практике в ситуациях переговоров при захвате заложников.

**Эмпатия** - осознание чувств, потребностей и забот других людей[1]. Это крайне важный принцип при ведении переговоров, ведь он позволяет переговорщику встать на место преступника и ответить на вопросы о том, что он чувствует и что будет делать. Принято выделять три уровня эмпатии: Субтрактивную эмпатию – эта эмпатия неполная, используя только этот уровень, переговорщик в основном концентрируется на критике или негативе, однако, на начальном уровне установления контакта необходимо обратить внимание и на этот уровень эмпатии. Базовая эмпатия – следующий уровень, на котором переговорщику удастся начать говорить с захватчиком на «одном языке». Добавочная эмпатия – уровень эмпатии, максимально облегчающий переговоры, на нем переговорщик может показать захватчику альтернативы решений. **Ожидания.** Пере-

говоры, в том числе и кризисные, никогда не проходят в аудиториях, они происходят в реальной жизни и у каждой из сторон к началу ведения диалога есть свои ожидания. И у каждой из сторон эти ожидания связаны друг с другом, заложниками, позициями и требованиями, но самым главным вопросом, которым должен задаваться переговорщик, что бы правильно оценить ожидания захватчика, это вопрос «как это все может кончиться?» **Спусковые механизмы или триггеры.** В основе этого принципа лежит система SAFE предложенная Хаммером и Роганом, которая входит в состав REACT модели. Система SAFE включает в себя 4 триггера, на которые должен обращать внимание переговорщик. Это *Основные потребности, Ассоциированные потребности* (доверие и симпатия), *Лицо* (самооценка, самоуважение) во время инцидента и *Эмоции захватчика*[3]. Каждый из этих триггеров может привести к кризису в переговорном процессе, поэтому переговорщику необходимо контролировать каждый из них. **Стадии Изменений.** Эта идея разрабатывается Келлном и Макмерти в рамках Транстеоретической модели изменений[2]. Подразумевается, что человек должен признать проблемы в своем поведении (если таковые есть) и разработать план по его изменению. В данном контексте авторы выделяют следующие этапы изменений. *Предварительная стадия*, на которой субъект не видит причин для изменений. *Стадия осмысления*, на которой субъект осознает возможность альтернатив, но все еще не готов изменить свое поведение. *Подготовительный этап*, на этом этапе захватчик понимает необходимость изменений. *Этап действий*, на котором, субъект осуществляет изменения. **Амбивалентность.** Довольно часто в ситуации переговоров захватчик испытывает амбивалентные или противоречивые чувства. *Амбивалентность может быть в отношении переговорщика, его предложений, ситуации в целом, относительно заложников. Также амбивалентность может распространяться на себя и окружающих людей.* Для переговорщика важно войти в контакт с захватчиком и установить максимально возможные в данном случае доверительные отношения, что в свою очередь сведет амбивалентность к минимуму. **Соппротивление.** Этот феномен построен на практическом понимании ситуации переговоров с захватом заложников. Так или иначе переговорщик столкнется с сопротивлением другой стороны, поэтому переговорщику необходимо быть готовым к возможным видам психологического сопротивления, они бывают нескольких видов. *Спор*, когда захватчик проверяет возможности переговорщика. *Прерывание*, когда захватчик не дает переговорщику закончить свое послание, разрывая контакт. *Отрицание*, когда захватчик не желает сотрудничать с переговорщиком. *Игнорирование*, когда захватчик игнорирует предложения и действия переговорщика.

Сама модель REACT, построенная на выше описанных идеях и принципах сводит их все в единую систему анализа, которая помогает переговорщику комплексно подойти к ситуации переговоров в экстремальных ситуациях, и своевременно менять стратегию переговоров для минимизации жертв в подобных инцидентах.

В заключении нужно отметить, что на данный момент модель REACT является одной из самых разработанных моделей анализа переговорного процесса в ситуации захвата заложников. Эта работа сможет показать все преимущества этой модели, что в дальнейшем может привести к более детальному рассмотрению проблемы анализа переговорного процесса и, возможно, появлению подобной системы анализа и в Российской практике.

## Литература

1. Гоулман Дэниел. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ — М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2013. — С. 560.
2. McMains, Michael J. Crisis negotiations : managing critical incidents in law enforcement and corrections / Michael J. McMains, Wayman C. Mullins. - 4th ed. 2010.
3. Rogan, R.G., M.R. Hammer, and C. Van Zandt (eds.) (1997). Dynamic Processes of Crisis Negotiation: Theory, Research and Practice. Westport, CT: Praeger Publishing.