

浦东公安分局警务谈判员高人琼的成功秘诀——

谈判专家要进入“脱轨列车”“驾驶室”

法治人物

本报记者 孙云

15分钟赶到,10分钟搞定——浦东公安分局“谈判专家”高人琼,就有这样的本事!

1月16日下午4时许,浦东陆家嘴金融区中国船舶大厦一楼花旗银行大厅里,发生一起一名男子以爆炸相勒索100万元巨款事件,警务谈判员高人琼临危受命,谈判用时仅10分钟,便准确判断出所谓的爆炸物只是“诈弹”,而且即使爆炸物确有其事,嘴上一直在放狠话的嫌疑人也压根没有按下按钮的胆量。

他一个眼色丢给旁边两名特警,特警随即冲入,牢牢控制住嫌疑人。“危险解除!”大家欢呼成功时,高人琼悄然离开。对他而言,这只是又一次普通的谈判,眼下最重要的,是从记忆里把这个“10分钟”打包、清空,为下一次处置腾出“内存空间”。

10分钟处置一场危机,警务谈判员是如何做到的?读心术从何而来?记者昨天专门走访身经百战的高人琼,揭开“谈判专家”的神秘面纱。



高人琼攀上高压电线塔与当事人(见小图)谈判

资料照片

1 “谈判专家”高人琼,还有一个职务,浦东三林派出所所长。

什么话头都要接得上

左手握书卷,右手端咖啡,迎着阳光,专注于字里行间——推开高人琼的办公室门,映入记者眼帘的,首先是一个儒雅的身影。我们的采访,便从书谈起。

在他的办公室里,数量最多的物件便是书,天文地理、时事科学,无所不包。喜欢买书、看书,既是兴趣使然,也是工作需要,因为,“谈判对象提起什么,谈判员最好都要能接得上话头,最怕大眼瞪小眼,听不明白对方在说什么,一阵可怕的冷场之后,情况可就说不准会发生什么变化了。”

2012年3月1日,23岁山东籍男子殷某在腰间缠着一圈“炸弹”闯进金茂大厦88层观光厅,要求在20分钟之内与有关领导对话,将“2012年12月20日地球毁灭”消息公诸社会。当时,高人琼也在现场。

面对情绪激动的殷某,高人琼没有一味指责他胡说八道,反而津津有味地聊起“2012”这个话题。殷某惊讶发现,原来高人琼才是真正的“2012问题专家”,自己只不过看过《2012》电影,又道听途说了一些关于玛雅预言的传说,便以为掌握了地球即将毁灭的真相,而高人琼口中的英国作家麦利欧·瑞汀著《2012:失落的预言》等许多书籍自己根本闻所未闻。一时间,眼前这位陌生人的身影顿时高大起来。当危机最终解除,他被戴上手铐带离时,流着眼泪对高人琼说:“你是唯一一个愿意听我说完这些话的人……”

2 敲开最柔软的心门

当然,高人琼与他谈“2012”,并不是为了陪他聊山海经,更不是就事论事。在看似不经意的聊天中,他的大脑马达正在高速运转,双眼、双耳,无不正在捕捉谈判对象的每一丝细节,继而分析、解码,找出攻破谈判对象的那个关键点,或者说,“敲开心底里最柔软的那扇门”。

比如,殷某看上去癫痴发狂,人人都以为他疯了,高人琼却留意到一个细节——指挥中心传来的信息显示,报警电话是殷某到达88层观光厅后自行拨打的,继而提出20分钟时限,这说明,殷某的思维并不是一团浆糊,他只是出于某种原因钻了牛角尖,而通过对话找出这个原因,谈判便成功了一半。

助手很快搜集到殷某信息:1988年出生于单亲家庭,父亲不知去向,母亲在他出生后不久因病去世,从小跟着爷爷奶奶长大……“看来,这是一个从小十分孤独的人,很可能正是因为这种孤独,造成

了他的迫切希望得到理解。”高人琼的脑海中闪过这样一句分析。于是,见面的第一句话,高人琼首先对殷某说了五个字:“我要谢谢你!”

殷某愣了:“你谢谢我?”高人琼的脸上写满诚恳:“正是因为你给了我们20分钟,我们才能疏散游客和工作人员,就凭这点,我相信,你是一个有正常思维的人,你一定是有话要说,却长期得不到理解。”

面对高人琼的诚恳,殷某的表情明显松了下来。高人琼越谈越发现,殷某做出过激行为是因为他强烈希望有人认真听他倾诉。有人听他倾诉了,让他感到被尊重,他心里的这个结已经解开了一大半。后来,他甚至问高人琼:“我现在这个样子,是不是很难看?”当他信任了眼前的这位谈判员,允许高人琼慢慢走到他面前,把手搭在他的手上,轻柔地,一点点地,把他对准自己腹部的匕首取下,继而摘下缠在腰间的“炸弹”,便是顺理成章的事情了。

3 尊重每一条生命

被高人琼妙手解开心结的,还有很多人。

高人琼一直把谈判对象比喻为列车。列车一旦脱轨,如何阻拦?有两个方法:第一种方法是设置障碍物,后果是车毁人亡;第二种方法是进入驾驶室,拉闸、减煤,慢慢减速。谈判对象做出过激行为,往往是因为他们走入绝境,自己无法走出,或者只能用威胁自己和他人生命的极端方式走出,谈判员就要进入对象的“驾驶室”——他们的内心,让他们明白这不是唯一方法,帮助他们走出心里的绝境。

去年夏季,一个瘾君子在一间住宅内劫持一名女人质,高人琼被召到现场。谈判中,男子不断声称,

一觉醒来,发现牙膏变了颜色,看来是同居的这名女子要害害他,他这才做出自卫之举。高人琼判断男子正处于吸毒后的幻觉中,产生被迫害幻想,此时,争论无济于事,只能让他自己转过弯来。做了一会儿思想工作后,男子释放了人质,自己却拒绝投降。

接下来,是继续谈判,还是强攻拿下男子?高人琼扫视一圈,男子身后便是阳台,此刻他仍未完全清醒,一旦强攻,情绪很有可能受到刺激,冲动跳下阳台。“每一条生命都值得尊重,”高人琼当机立断,使眼色阻止已做好冲锋准备的同事,继续与男子交流:“搀住我的手,站在我身后,我会帮助你。”

4 用大实话赢得信任

兵与贼,本是水火不相容的关系,对于谈判对象来说,要有多信任,才能伸出自己的手?高人琼又用什么,赢得信任?他的答案很简单:“大实话!”

高人琼说,很多人以为,谈判很简单,无非就是“嘘寒问暖”,慷慨答应对方的要求,以此拖延时间,以便其他人能适时冲上去“拿下”谈判对象。有的谈判对象也说:“我知道的,你不过就是拖住我,其他人已经把枪对准我了。电视剧里都是这么演的。”

其实,这是一种误解,谈判不能骗人。所以,面对金茂大厦和船舶大厦两起扬言爆炸事件犯罪嫌疑人提出的“见领导”要求,他直截了当回答,只有谈判员能进入现场与犯罪嫌疑人交流;对一些犹如

惊弓之鸟不时向窗外张望的对象,他实话实说:“狙击手已经在外瞄准了你,此时此刻,只有我才能帮助你”;当谈判对象态度软化,有意放下武器时,他如实告知后果,让对方知道自己接下来将被控制、搜查、戴手铐,这样才能有助于他们冷静地接受进一步调查处理,否则,很有可能在“临门一脚”时刺激对象,功亏一篑。

信任与平等,是攻破谈判对象心理防线的最有效“武器”。为了让对方感到警务谈判员与自己身处同样绝境,与自己平等对话,高人琼爬过高压电塔,站过巨型塔吊吊臂,只要谈判对象在哪里,他就在哪里。

5

事后才顾得上害怕

1月16日傍晚5时许,船舶大厦“炸弹”事件处置成功后,高人琼悄然离开。车辆开出500米,一股迟到的乏力感袭上心头,停车靠边休整30秒,车辆继续前行。他知道,10分钟的高度紧张后,这种乏力、虚脱的感觉一定会如约而来,只是早晚问题。处置金茂大厦“炸弹”那次,这种感觉甚至直到半夜睡着后才出现。那晚,他突然从梦中惊醒,脑海中快速闪过一帧帧的画面,全是下午谈判的场景,这时候他才有点后怕:“如果殷某真的绑的是炸弹,说不定我现在已经成了烈士!”

作为警务谈判员,高人琼最经常被谈判对象和周围人问的一个问题是:“你怕不怕?”高人琼说,在千钧一发的时刻,所有精力都专注于谈判对象身上,根本顾不上怕。

高人琼赶到船舶大厦时,犯罪嫌疑人躲在花旗银行的一间小办公室里,两人隔着一扇玻璃门不足10厘米的缝隙对话。一上来,对方首先问高人琼是不是上海人,听到肯定的答案后,顿时流露出对上海人“胆小”的不屑,还不断从口袋里掏出“爆炸遥控器”恐吓高人琼。高人琼判断,这些动作其实正暴露出谈判对象内心的极度恐慌,在这样的情况下,必须要表现出上海警察的勇敢,从心理上击溃对方。

于是,他一下子拉开门,伸进一只脚抵住门框。犯罪嫌疑人吓了一跳,显然没想到有人敢来“送死”,他一下子蹿起来,扑上来关门。高人琼一个大踏步,迈进屋内,站直了大喝一声:“我都不怕死,你怕什么!”犯罪嫌疑人开始发抖,高人琼一边喝“你抖什么抖”,一边拎起桌上的“炸弹包”往地上一扔。

高人琼的身材并不威武雄壮,相反,穿着便服,还带着一股书卷气。犯罪嫌疑人怎么也没想到,眼前这个貌不惊人的男子会这么不怕死,顿时被震住了。门外两个特警乘势冲上去将其擒获。手提袋拉链被拉开,里面果然都是杂物。

警务谈判员孤身犯险,无疑十分危险,为了让家人安心,高人琼极少在家中谈及工作。他常激励身边的战友,每个人来到这个世界,都肩负着某种使命,“所有的激情总会燃烧殆尽,而长久支撑我们脊梁的,乃是责任和使命。”正是这份使命感,让他能够从2006年成为浦东公安分局第一批警务谈判员以来,沉稳、专注于每个现场,抛开杂念,让每年平均六七次的现场谈判成为与战友们分享的一个个经典案例。