

## 문제해결지향적 인질테러 협상의 이론모형

### Problem Solving Approaches in Hostage Negotiations

한상암, 조호대\*  
원광대학교, 순천향대학교\*

Han sang-am, Jo ho-dae\*  
Wonkwang Univ, Soonchunhyang Univ.\*

#### I. 서론

과거 테러는 자신의 정치적 이념에 상치되는 상대방 요인의 암살, 납치 등이 중심이었기 때문에 특정한 목적을 가진 집단이 자신의 목적을 달성하기 위하여 목표를 특정하여 공격하는 양상이었으나 2001년 9.11테러 이후 등장한 뉴테러리즘의 등장으로 항공기 및 선박 납치역류, 호텔, 나이트클럽, 상가 및 상업용 빌딩 등과 같이 인구가 밀집된 건물의 폭파, 자살폭탄테러 등과 같은 새로운 유형의 테러행위로 일반시민, 학생 등과 같은 무고한 사람들에게 막대한 피해를 입히는 상황이 초래되었다. 또한 최근의 새로운 테러범죄의 양상으로 인질납치가 증가하고 있으며, 그 대상에 있어서도 회사원, 종교인, 선원 및 선박 등 대상을 가리지 않고 자행되고 있다. 인질테러는 테러분자들로 하여금 테러활동에 소요되는 비용을 충당하는 주요 수단이 되고 있으며, 실제로 최근 인질납치를 통하여 막대한 금전적 이익을 얻고 있는 현실이다. 2008년 9월 10일 소말리아 인근 아덴만 해상에서 해적들에게 납치됐던 브라이트 루비호의 한국인 선원 8명이 피랍 47일만인 10월 26일 김해공항을 통해 무사히 귀국한 사례는 이러한 테러양상의 변화를 잘 나타내 주는 대표적인 사례일 것이다[1]. 우리 국민에 대한 이러한 인질테러행위는 최근에 시작된 현상은 아니지만 우리의 관심을 끌기 시작한 것은 2007년 7월 아프가니스탄에서 우리 국민 23명이 무장세력인 탈레반에 의하여 납치되었다가 2명은 피살되고, 나머지 21명이 석방되었던 사건이며, 이후 우리 국민들의 테러행위에 대한 경각심이 높아졌다.

본 논문에서는 인질테러협상에 대하여 이론적으로 고찰하여 보고 인질테러의 증가와 이에 대한 대응실태를 고찰하여 보고자 한다. 특히 본 논문에서는 (1) 인질이 억류된 상황에서 걱정적인 감정의 상태(위기, crisis)에서 합리적인 감정의 상태(problem solving)로의 전환 그리고 (2) 궁극적으로 인명피해가 없이 평화적으로 인질협상을 시행하기 위한 인질테러 사건의 대응, 관리, 해결로 구성된 문제해결지향적 접근방법(problem-solving approaches)에 근거한 협상모형을 검토해 보고자 한다.

#### II. 인질 테러에 관한 이론적 고찰

##### 1. 인질테러의 개념

###### 1) 테러의 개념

우리나라 대테러활동의 기본지침이 되는 「국가대테러 활동지침」(대통령 훈령 제47호) 제2조 제1항에 제시되어 있는 테러범죄에 관한 법적 규정을 살펴보면 테러란 국가안보 또는 공공의 안전을 위태롭게 할 목적으로 국가 또는 국제기구를 대표하는 자 등의 살해·납치 등[2], 국가 또는 국제기구 등에 대하여 작위·부작위를 강요할 목적의 인질역류·감금 등[3], 국가중요시설 또는 다중이 이용하는 시설·장비의 폭파 등[4], 운항 중인 항공기의 납치·점거 등[5], 운항 중인 항공기의 파괴, 운항 중인

항공기의 안전에 위해를 줄 수 있는 항공시설의 파괴 등 [6], 국제민간항공에 사용되는 공항 내에서의 인명살상 또는 시설의 파괴 등[7], 선박여류, 선박의 안전운항에 위해를 줄 수 있는 선박 또는 항해시설의 파괴 등[8], 해저에 고정된 플랫폼의 파괴 등[9], 그리고 핵물질을 이용한 인명살상 또는 핵물질의 절도·강탈 등[10]의 행위로 규정되어 있다.

미국의 반테러법인 Patriot Act(2001)에 의하면, 테러는 일반시민을 협박 또는 강요하거나 정부정책에 영향을 끼칠 목적으로 자행하는 연방 또는 주형법에 규정된 범죄행위로서 사람의 생명에 위험을 초래할 수 있는 폭력행위로 정의하고 있다.(제802조(18 U.S.C. 2331)). 일본의 경우, 「경찰청 조직령」 제17조의 2에 의하면 테러는 널리 공포 또는 불안을 느끼게 함으로써 그 목적을 달성하기 위하여 행하는 극좌 및 기타의 주장에 근거한 폭력주의적 파괴활동이라고 정의하고 있다[11]. 따라서 테러범죄를 일정한 이념이나 주장에 근거한 폭력주의적 파괴활동이라고 이해하므로 이에 해당되는 개개 행위가 형법상 일정한 범죄행위가 되는 경우에는 일반범죄와 동일하게 해당 법규정에 따라 처벌할 수 있다.

이와 같은 규정들을 살펴보면, 전통적으로 테러는 첫째, 정치적 목적, 둘째, 폭력의 사용이나 위협, 셋째, 심리적 충격이나 공포심, 넷째, 소기의 목표나 요구사항의 관철 등과 같은 공통적인 요소를 가지고 있었으나 최근에는 일반 폭력행위와 구별되는 테러행위의 정치적 목적이라는 요소가 많이 희석되어 일반시민들에게 행사되는 폭력적 행동을 의미하는 것으로 활용되고 있음을 알 수 있다. 따라서 어떤 개인이나 단체가 정치적·경제적·이념적·사회적·기타 특정한 목적으로 불법적인 방법을 사용하여 무고한 사람들을 인질로 붙들어 놓거나, 그 상태를 유지하며 자신들의 요구조건들을 관철하는 행위를 인질테러라고 할 수 있다.

## 2) 인질의 개념

인질에 대한 사전적 의미로는 American Heritage Dictionary(1980)에서는 ‘어떤 조건의 충족을 위해 담보로 잡혀있는 사람(A person held as a security for the fulfillment of certain terms)’ 이라고 정의하고 있다. 인질에 대한 개념을 정의할 때 고려해야 할 요소로서 다음과 같은 네 가지가 있다(McMains and Mullins,

2005: 34-36).

첫째, 인질이 관련된 징후를 이해하는 것이 중요하다. 인간으로서 활력이 없이 자포자기한 사람들은 그 자체로 위험한 존재이다. 이러한 상황에서 협상가의 주 임무는 인질과 경찰관, 무고한 주변인, 그리고 범인 자신의 생명을 구하고 안전을 보장하는 일이다.

둘째, 어떤 사람이 ‘잡혀있다’ 라는 사실에 유념해야 한다. 인질은 자원한 것이 아니다. 인질은 통제능력을 잃고 무력감을 느끼며 인질범에 전적으로 의지하게 된다. 인질이 겪게 되는 생리적·정신적 감점과 스트레스를 이해하도록 노력해야 한다.

셋째, 인질을 적절히 활용해야 한다. 인질은 인질범에게 있어서 현금(Currency)이고 담보물(Security as Guarantee)이며 힘(Power)이 된다. 인질범에게 인질은 사람이 아니다. 인간으로서 가치를 지니지 않는다. 인질에게 지나친 관심을 보이면 인질범의 담보물의 가치를 증가시키게 된다. 이때, 인질범은 자신의 힘이 더 커지고 있다고 느낄 것이다. 협상가의 주목적은 가치를 배제한 인간의 생명 그 자체임을 주의해야 한다.

넷째, 인질범의 요구사항에 초점을 맞추어야 한다. 반드시 반대급부(quid pro quo)가 있다는 것이다. 협상가의 일은 인질에 대신할 제공물을 찾는 것이다.

이러한 인질범죄는 체포당해 수감되어 있는 동료 테러리스트의 석방을 위한 방편으로 사용하거나 혹은 인질을 볼모로 하여 정치적 혹은 물질적인 양보, 그리고 정치적 선전 등과 같은 목적을 달성하기 위해 사용하는 전술이다(최진태, 1997: 417). 이와 같은 점들을 고려해 볼때 일반적으로 인질이란 ‘특정한 요구조건의 충족을 위해 자신의 의지에 반해서 볼모로 잡혀있는 사람’ 이라고 정의할 수 있다.

## 3) 인질협상의 개념

인질협상이란 ‘갈등 또는 이해관계에 있는 사람들이 상호간의 이익을 얻기 위하여 합의를 도출하는 과정을 말하며, “테러리스트들이 일정한 목적달성을 위하여 담보

로 억류한 사람을 대테러기관이 담보로 된 사람의 생명과 안전을 확보하기 위하여 범인을 설득하고 흥정하는 과정”을 말한다(경찰대학, 2001: 374-375). 또한 경찰청에 의하면 인질협상(hostage negotiation)이란 인질 기타 관련자의 생명, 재산이 급박하고 명백한 위협에 처해 있는 상황에서 경찰, 기타 법 집행기관이 이런 위기상황을 초래한 자(인질범)와 대화 등의 협상을 통해 인질, 기타 관련자의 생명, 재산에 대한 피해를 최소화하고 위기상황을 해결하려는 일련의 의도적 과정을 말한다(경찰청, 2007: 116).

### Ⅲ. 인질 범죄의 발생실태 및 대응체계

#### 1. 인질범죄의 발생실태

다음의 <표 1>은 최근 공식적으로 발표된 테러 유형별 발생실태를 나타낸 것이다. 테러 유형별로는 항공기, 선박, 대중교통, 시설물, 인질(요인) 등 그 대상이 매우 다양하나, 주로 시설물의 폭파 및 점거로 인질을 담보로 하거나, 인질 자체를 납치하거나, 요인을 암살 하는 등의 유형이 주된 유형으로 나타나고 있다. 특정 또는 불특정 대상에 대한 폭파 등의 테러 유형을 제외하고는, 시설물 등의 점거로 인한 인질 위협, 인질납치, 요인 암살이 그 다음의 유형으로 나타나고 있으며, <표 2>에서 볼 수 있듯이, 한국인 관련 인질 사건이 계속 발생하고 있다. 따라서 테러사건에 있어서 인질의 안전한 구출을 위한 관심은 매우 필요하다 하겠다. 다음에서는 인질과 관련된 테러사건의 예를 들어 그 유형을 살펴보고자 한다.

표 1. 테러 유형별 발생실태

구 분	항 공 기		선 박		대중 교통	시 설 물		인질 납치	요인 암살	기 타
	폭 파	납 치	폭 파	납 치		점 거	폭 파			
2004년 (988건)		1	1		1	4	793	115	50	23
2005년 8월 (1,137건)	1			1	24	5	901	97	83	25

자료 : 국가정보원 테러정보통합센터, 최근테러의 대상, 수법, 수단 분석, 2005.9, p. 1.

표 2. 9.11 이후 한국인 관련 주요 테러사건

일시	내 용	비고
03.11	이라크 티트리트에서 이라크 저항세력(추정)이 한국인 근로자 4명을 피습 및 사상	한국인 4명 사상
04.04	이라크 나시리아에서 이라크 저항세력이 NGO 소속 한국인 2명을 억류, 석방	
04.04	이라크에서 이라크 저항세력이 한국인 목사 7명을 납치 및 석방	
04.05	이라크에서 이라크 저항세력이 한국군 철수를 요구하며 김선일 납치 살해	한국인 1명 사망
05.02	러시아 상트페테르부르크에서 러시아 스킨헤드족의 테러	한국인 3명 부상
05.05	미얀마 양곤에서 동시다발 폭탄테러로 11명 사망 62명 부상	한국인 2명 부상
05.10	인도네시아 발리 섬에서 연쇄 폭탄테러로 26명 사망 100여명 부상	한국인 6명 부상
06.03	팔레스타인 가자지구에서 팔레스타인 무장단체가 KBS 특파원 1명 납치, 석방	
06.04	스리랑카 바부니아 지역에서 지뢰 폭발	한국인 1명 부상
06.05	동티모르 딜리에서 해직군인과 정부간의 교전과정에서 교민 1명 부상	교민 1명 부상
06.06	나이지리아 보니섬에서 니제르델타 해방운동이 한국인 근로자 5명 납치 및 석방	
07.07	아프가니스탄에서 한국인 교민 23명 납치 및 2명 살해	한국인 2명 사망
07.08	레바논 트리폴리에서 '파타 알 이슬람'이 한국전력에서 위탁 경영하는 복합발전소 시설 파괴	
07.10	인도 오리사에서 한국인 근로자 3명 'PPSS'에 의해 억류 및 석방	
07.10	필리핀 마카티에서 쇼핑몰 폭탄테러로 8명 사망 70여명 부상	교민 1명 사망
07.10	소말리아 북동부 해상에서 파나마 선적 '골든노리' 해적에게 피랍으로 한국인 선원 1명 피랍 및 석방	
08.01	아프간 카불에서 한국인 숙박 중인 '세러나'호텔에 탈레반 조직원 3명의 폭탄테러로 4명 사망 6명 부상	한국인 피해모면
08.03	이라크에서 한국인이 체류 중이던 '팰리스'호텔에 차량폭탄테러 발생	한국인 피해모면
08.03	필리핀 민다나오 마라위에서 한국인 사업가 무장지역 주민들에 피랍 후 2만불 대가로 석방	
08.04	소말리아 해상에서 한국인 선원 13명이 승선한 일본 선적 화물선 'Sunshine Sky' 해적에게 피습	한국인 피해모면
08.04	소말리아 북부 아덴만에서 한진해운 소속 화물선 해적에게 피습	
08.07	나이지리아 델타에서 현대중공업 바지선 현지 무장 세력의 피습으로 파손	
08.08	소말리아 폰트랜드에서 한국인 선원 1명 미상단체의 납치기도를 피해 도주하던 중 부상	한국인 1명 부상
08.08	파키스탄에서 심부토건사의 건설현장에 미상세력에 의한 자동소총 공격	인명피해 미발생
08.09	소말리아 북부 아덴만에서 한국 'J&J트러스트'사의 화물선 '브라이트 루비' 해적에게 피랍	

자료 : 국가정보원 홈페이지(www.tiic.go.kr)에서 재구성.

#### 2. 인질범죄 대응체계

우리나라의 대테러 위기관리체제는 대통령훈령 제47호와 경찰청 훈령 제202호, 국방부 대테러 작전예규 등을 중심으로 국가 대테러활동지침이 마련되었으며 이를 토대로 본격적인 대테러체제를 정비하기 시작하였다. 그리고 2005년 3월 대통령훈령 제47호를 개정하여, 현재 국가 대테러위기관리체제는 대통령직속의 대테러대책위원

회가 있는 바 위원장은 국무총리이고 그 아래에 대테러 실무위원회를 두고 있으며 테러사건이 발생할 경우 사건의 해결을 위한 조치 등을 의결하도록 하고 있으며, 국가정보원 산하에, 「테러정보통합센터」를 신설(2005년 4월1일)하여 테러정보의 효율적 수집-전파체계를 구축하는 등 국가차원의 테러위협 대응태세를 마련하였다. 경찰청에도 대테러업무의 완벽한 수행과 유관부서간의 원활한 협조를 위하여 경찰청장 직속하에 경찰청 대테러협의회를 두고 있고 그 아래에 지방경찰청 대테러협의회를 두어 경찰청협의회에서 결정된 사항의 시행 등을 처리한다. 국내테러사건 발생시 현장 대응활동의 지휘조정을 위하여 대테러 실무위원회의 건의에 의해 대테러대책위원장의 결정으로 대테러대책위원회 직속의 현장지휘소를 설치하는데 현장지휘소는 현장지휘소장의 및 특공대, 협상팀, 지원팀 등 대응조직으로 구성되며 현장지휘소장은 관할 지방경찰청장이 되는 것을 원칙으로 한다.

### 1) 전술(Tactical)적 대응: 경찰특공대

전술적 대응은 SWAT(Special Weapons and Tactics Team, SWAT) 혹은 이와 유사한 특수부대가 인질상황 혹은 비인질 상황의 해결을 위하여 행하는 활동을 의미한다(Mijares, Mccarthy, & Perkins, 2000). 이와 같은 사건들의 대부분에서 협상노력에도 불구하고 예를 들면, 용의자가 협상가와 대화하기를 거부하거나 완강하게 복종을 거부하거나 저항하는 등과 같이 평화적인 해결의 가망이 없어 보이는 경우 중대한 결단을 내려야 한다. 또한 테러범이 피해자에게 총격을 가하거나 하는 등과 같은 행동을 취하는 경우에는 또다른 피해를 방지하기 위하여 즉각적인 전술적 대응을 요한다(McGeorge, 1983). SWAT팀은 강제진입, 인질 및 피해자의 구출, 그리고 용의자의 제압과 사살 등과 관련하여 고도의 특수훈련을 받은 요원들로 구성되어 있다(Jones, 1996; Kaiser, 1990; Vecchi, 2002). 이 분야에서 관심이 매우 증가된 중요한 개념은 조치의무(강제조치, action imperative)이다. 이는 사실상 그렇게 하는 데 대한 뚜렷한 근거가 존재하지 않는 경우에는 전술적인 조치를 취하는 것을 의미한다(Dalfonzo, 2002). 조치의무의 한가지 예로는 현장 지휘관은 협상이 진행되고 있음에도 불구하고 그의 견해에 의하면 (a) 너무 장기화되거나 (b) 명백하게 해결되지 않는 경우 이 사건을 전술적으로 종료시키기 위한 결정을 내려

야 한다. 아래는 전술적대응을 담당하는 경찰특공대에 대한 소개가 제시되어 있다.

#### (1) 편제

1983년에 86아시안게임과 88올림픽 게임을 대비하여 창설된 경찰청특공대인 KNP868부대는 대테러 예방 및 대응을 위해 만들어진 특수부대이다. 현재는 서울지방경찰청 직할부대로 소속되어 있으며 1997년에는 지방에도 지방경찰특공대를 창설하였다. 경찰특공대의 조직편성은 서울특공대의 경우는 서울특공대장 아래에 전술제대, 폭발물처리대, 교육대, 경호실지원대, 행정지원과를 두며 대장은 경정, 제대장은 경감, 팀장은 경위로 보한다. 그리고 지방특공대는 특공대장 밑에 전술팀과 폭발물처리반을 두며, 특공대장은 경감, 팀장은 경사로 보한다. 경찰특공대의 출동에 관한 사항은 경찰청장이 결정하며 무력진압작전은 대테러대책위원회에서 결정한다.

#### (2) 임무

경찰특공대의 1차적인 임무는 인질구출작전이며 지역적 활동범위는 국내로 한정하고 있고 해외작전은 군 특수기동타격대인 707대대가 맡도록 이원화되어 있다. 경찰특공대는 각종 테러사건 예방 및 진압, 인질사건 발생시 진압 및 인질구출, 총기, 폭발물, 화생방사건 등 특수범죄 진압(국제조직범죄포함), 건물, 불법점거 난동진압, 각종재해, 재난 등 요인경호 및 대테러협의회 결정사항 수행, 중요사건 예방, 진압과 중요범죄 발생시 긴급배치 및 범죄권지역 집중 단속활동, 기타 지방경찰청장이 지정하는 임무를 수행한다. 또한 경찰특공대는 서울지방경찰청장 직속의 독립된 단위부대로 조직이 운영되며 대테러 전술 및 장비를 개발하고 폭발물 탐견을 운용한다. 그리고 고도의 대테러 능력제고를 위하여 특수훈련을 통해 비상출동태세를 완벽하여 테러사건 발생시 테러범죄 진압 및 피해방지 활동을 한다

## IV. 인질테러협상의 이론적 모형

경찰조직에서는 협상가들을 위한 문제해결지향 훈련과정을 강조해 왔다. 이에 관한 실제적인 예로는 (1) 문제

로부터 용의자를 분리, (2) 주장하는 것 보다는 용의자의 관심사에 초점을 맞추, (3) 선택사항의 개발, 그리고 (4) 행태의 변화를 위한 명백한 객관적인 기준의 설정이라는 네가지 요소로 구성된 Fisher's et al.(1991)이 개발한 협상모형이 매우 광범위하게 인질협상을 위한 모형으로 채택되어 왔다(McMains & Mullins, 2001 참조).

## 1. 위기상태의 단계와 개입(Crises: states, stages, and intervention)

위기는 갈등이 왜곡되어 진행된 결과이다. 위기는 한 개인이 자신의 바람직한 목표나 결과를 얻는데 극복할 수 없는 장애가 존재한다고 인식하는 상황이다(Caplan, 1961; Carkhuff & Berenson, 1977). 더구나 이와 같은 장애가 통상적인 문제해결방법에 의하여 해결될 수 없다는 감정이 존재하는 것이다(James & Gilliland, 2001). 특정한 상황이 위기로 보여지는가의 여부는 현재의 인식, 과거의 경험, 심리적 유연성의 정도와 대처 능력에 달려 있다. 이러한 점들이 위기상황에서 어떤 사람에게는 특히 끔찍한 사건을 초래하지만 다른 사람들에게는 그렇지 않은가를 설명해 주는 것이다. 예를 들면, 살인사건에 대한 경찰의 수사과정에 있어서 아무리 끔찍한 살인사건 현장에서도 무감각해지는 경험많은 노련한 형사에게는 자신에게 미치는 영향을 최소화 할 수 있습니다. 반면에 살인사건 현장은 사체를 최초로 발견하였던 피해자의 이웃이나 가족에게는 위기를 촉발시키는 계기가 될 수 있다.

### 1) 위기 상태(The crisis state)

협상 혹은 개입을 요하는 위기사건들의 대부분은 직장에서의 해고, 건강상태의 악화, 재정상의 파국, 혹은 자유의 박탈과 같은 심각한 손실 혹은 거부에서 기인한다(Marine, 1995). 짧은 기간 동안의 두 번 혹은 그 이상의 손실 혹은 거부를 경험한 인간은 위기상황에 처하게 될 수 있으며, 이는 위기상황의 징후(final straw) 혹은 선행 조건이 된다(McMains & Mullins, 2001; Romano, 2002). 위기상태는 다음과 같은 특성을 가지고 있다. (1) 위기상황에 처해있는 인간은 엄청나다고 생각되는 상황에 대한 반응에 있어서 합리적인 사고와 상태가 아닌 격앙된 감정적 혹은 비합리적 상태에서 행동한다. (2) 그

상황은 지난 24시간에서 48시간 이내에 발생되었다. (3) 그 사건은 자신의 심리적 혹은 신체적 웰빙(well-being)에 위협이 되는 요인이라고 판단한다(Vecchi, Van Hasselt, and Romano, 2005: 537).

## 2) 위기 단계(Crisis stages)

위기사건은 일반적으로 위기 전 징후, 위기상황, 조정/협상, 그리고 해결의 네가지 예측가능한 단계에 걸쳐 발생한다(James & Gilliland, 2001; McMains & Mullins, 2001). 위기 전 징후의 단계에서 한 인간은 문제점 혹은 어렵듯한 상황을 인식하지 못한채 정상적인 일상활동을 지속한다. 위기단계는 격앙된 감정, 현저하게 낮은 합리성, 그리고 심각한 위협이라고 인식되는 문제점을 해결하지 못하는 무능력 등으로 특징지워질 수 있다. 여기에서 갈등의 결과로서 좌절과 긴장이 증가하며, 이전에 효과적으로 작동하던 문제해결능력을 활용하여 도전에 대처할 수 없게 된다. 이러한 상황이 경찰협상가 혹은 위기대처기동부대가 개입을 위하여 소집되는 위기상태의 시작단계이다. 조정/협상 단계에서는 한 개인은 그 상황을 해결하는 문제에 대하여 제안에 좀더 민감하게 반응하며 좀더 명확하게 사고함으로써 그 위기상황을 돌파하고자 노력하기 시작한다. 이 단계에서 잠정적 걱정상태가 감소하기 시작하며, 좀더 생산적인 문제해결로 전환되는 단계이다. 해결단계는 받아들일 수 있는 해결책을 도출해 내고 따라서 위기상황을 종료하는 과정을 포함한다. 이 최종단계는 한 인간이 균형과 안정의 회복을 경험함으로써 나타나는 결과이다.

## 3) 위기개입의 목표

### (Goals of crisis intervention)

일단 대응기제(coping mechanisms)가 실패하고 한 인간이 위기상태로 빠져들게 되면, 정상적인 기능은 불가능하게 된다. 평소 합리적이거나 인지적인 차원에서 해결되었던 것들은 격정적이거나 감정적인 차원에서 다루어지게 된다. 그러므로 최소한의 기능적 차원의 회복을 통하여 한 인간의 능력을 복원하는 것이 위기개입의 궁극적인 목적이다(James & Gilliland, 2001; Roberts, 2000). 이를 달성하기 위하여 위기협상은 (1) 의사소통경로를 설정하고 신뢰감 형성, (2) 시간별기, (3) 격정적인 감정의 완화, 그리고 (4) 최적의 협상/개입 전략과 기술을 도

출해 내기 위하여 정보수집 등이 포함되어 있다 (Lanceley, 1999; Romano & McMann, 1997). 이와 같은 과정은 아래에서 간략하게 논의될 것이다.

## 2. 의사소통경로의 설정과 신뢰감 형성 (Establishing communication and developing rapport)

자신의 감정을 명확한 문장 혹은 언어로 표현할 수 있는 사람은 자신들의 문제들을 해결하기 위한 좀 더 나은 상태라고 할 수 있다. 그러므로 위기사건 개입에 있어서 사건당사자가 얘기하는 내용을 적극적으로 듣는 것이 매우 중요하다. 청취자(협상가)가 용의자의 감정을 반영할 수 있을 때, 용의자는 자신이 이해되고 있다는 느낌을 가질 것이다. 이것이 위기사건을 유발한 사람으로 하여금 협상가의 제안을 받아 들이고 그에 따라 행동할 수 있도록 준비하며, 따라서 위기사건을 해결할 수 있는 관계형성의 기초가 된다.

### 1) 시간벌기(Buying time)

“시간은 위기사건 협상가의 최고의 조력자(ally)이다” (Romano, 2002). 통상적으로 시간의 경과 그 자체만으로도 스트레스와 감정적 격앙의 수준을 감소시켜 줄 수 있으며, 위기개입목표를 달성하기 위한 단계를 설정할 수 있게 한다. 따라서 시간벌기는 “언어적 억제책”(verbal containment) 혹은 협상가들과의 지속적인 대화를 통하여 테러범을 붙잡아 두는 과정이다.

### 2) 격렬한 감정을 완화하기(Defusing intense emotions)

의사소통은 두가지 측면에서 이루어진다. 첫 번째 측면은 대화자와 관계되어 있는 사실에 근거한 이야기 혹은 내용과 관련되어있다. 의사소통의 두 번째 측면은 자신이 방금 얘기했던 내용에 대하여 어떻게 느끼고 있는가와 등과 같은 이야기에 대한 감정적인 반응으로서 감정을 내용으로 한다. 감정적 반응과 그 반응에 근거한 행동은 실제의 사건 그 자체보다도 위기상황을 유발하는 원인이 된다. 의사소통 수준의 평가는 오고갔던 대화의 내용과 거기에 부수적인 감정을 검토함으로써 이루어 질 수 있으

며, 한 개인은 똑같은 내용을 다른 감정을 가지고 얘기할 수 있기 때문이다. 한 인간이 특정한 상황에 대하여 어떻게 느끼고 있는가가 그들의 행동에 강력한 영향을 미칠 것이며, 그러므로 대화내용에 내재되어 있는 걱정적인 감정을 경청하고 파악해내는 것은 위기상황에서 한 개인의 행태에 영향을 미치는 매우 중요한 요인이다.

### 3) 정보수집(Gathering intelligence)

정보수집은 (a) 위기에 처해 있는 사람 혹은 기타 관계인의 인명에 대한 치사율 혹은 잠재적 위해 가능성의 확인, (b) 촉발적인 사건의 확인, 그리고 (c) 대응활동의 진행과정의 구성과 예를 들면 의료구호 혹은 수감과 같은 위기사건 후 추가활동을 구성하기 위한 위기상황에 대한 지속적인 평가와 관련되어 있다. 정보수집은 위기상황에 관계되어 있는 사람들과의 의사소통을 통하여 이루어 질 수 있으며, 가족, 친구, 직장동료 등과 같은 용의자의 주변인들에 대한 면담을 통하여 배경의 조사, 범죄경력, 사회보장기록, 의료기록, 정신과 진료기록 등과 같은 기록 조사를 통하여 이루어질 수 있다.

## 3. 위기개입단계(Crisis intervention stage)

선택한 모형에 상관없이 협상과 관련되어 있는 위기개입은 (1) 감정을 다루기, (2) 의사소통경로의 확립, (3) 촉발사건의 식별, 그리고 (4) 문제해결의 네가지 주요한 단계를 포함하고 있다(Hammer & Rogan, 1997; Rogan, 1997; Womack & Walsh, 1997).

### 1) 감정을 다루기(Dealing with emotions)

격정적이고 폭발하기 일보직전의 감정은 위기상황의 특징이라는 사실에 비추어 볼때 걱정적 감정의 완화는 위기협상가들에게는 필수적인 기술이다(Noesner & Webster, 1997; Rogan, 1997; Webster, 1998a). 그러나 주변상황에 근거한 용의자의 감정상태에 대한 추정은 인질협상을 어렵게 할 수도 있음에 유의하여야 한다. 즉, 인질테러범과 논쟁하거나 감정이입을 위한 접촉노력은 무의미한 것이므로 협상가들은 잠재적으로 잘못된 추측의 위험을 감수하지 않으면서 인질테러범의 시각에서 상황을 이해하고자 노력하여야 한다.

## 2) 의사소통경로 설정 (Establishing communication)

의사소통경로의 설정은 위기개입 전략과 전술을 시행하기 위한 도구이다(Hammer & Rogan, 1997; Noesner & Webster, 1997; Webster, 1998a). 협상가의 음정과 억양은 의사소통의 내용 못지않게 매우 중요한 요소이다. 의사소통내용은 위기사건의 용의자에게 이해하고자 노력한다는 인상을 심어 줌으로써 쉽게 변경이 가능하지만 나쁘다, 적대적이다, 혹은 무관심하다고 인식하고 있는 용의자의 태도를 변경시키는 것은 훨씬 더 어려운 것이다. 더구나 의사소통의 실시는 계획적이고 조직적이어야 하며 가장 중요하게 도덕적인 측면에서 개인적인 판단을 피하는 것이어야만 한다. 도덕적인 측면에서 개인적인 판단을 피하는 시점은 인질테러범의 느낌, 가치관, 그리고 견해를 중요하다고 생각하는 테러범의 생각을 수용하는 것이다. 협상가들은 자신의 가치관을 상황에 개입시켜서는 안되지만 이것이 곧 협상가가 테러범의 견해에 동조하는 것을 의미하는 것은 아니다.

## 3) 촉진요소의 발견 (Identifying the precipitating)

촉진사건은 한 인간으로 하여금 위기상황으로 돌입하게 하는 불쏘시개(last straw) 혹은 방아쇠(trigger)이다. 앞서 언급한 바와 같이 촉진사건은 예를 들면, 배우자, 직업, 금전 등과 같은 심각한 상실 혹은 반전인 경우가 많다(Romano, 2002). 촉진사건을 확인하는 것은 협상과정에서 해결되어야 할 필요가 있는 갈등을 발견해내는 데 필수적이기 때문에 문제해결의 기초를 확립하는 측면에서 매우 중요하다. 초기의 매우 격정적인 정서 때문에 위기사건에 개입된 한 인간은 종종 촉진요소의 중요성에 대하여 혼동을 한다. 그러나 이것들은 위기사건을 해결하는 협상가가 활용하는 올가미(hooks)이며, 위기협상에 있어 확인되고 촛점이 맞추어져야만 한다(Dalfonzo, 2002). 협상가들은 테러범의 행동을 유발한 원인(이유)을 이해하고 그들에 대한 적대적인 의도를 최소화함으로써 테러범의 행동을 긍정적인 측면으로 변화시켜 줄 수 있다. 이와 같은 것들이 내적인 갈등을 완화시켜주며, 부정적인 감정을 제거해 주며, 후속적인 문제해결과 위기해결의 단계를 형성해 준다.

## 4. 문제해결(Problem solving)

일단 감정이 좀더 통제 가능한 상태로 변화되고, 의사 전달경로(대화)가 통하게 되고 촉발요인이 확인되고 토론되면 용의자는 문제해결을 수용하는 경향이 강해지기 시작한다. 문제해결은 협상가가 위기상황에 처해있는 용의자로 하여금 대안적이고 확실한 해결책을 강구해 낼 수 있도록 도와주는 다단계의 행태적 과정이다. 위기협상에서의 문제해결은 지난 수년간 행태연구자들에 의하여 제시된 다음과 같은 몇단계 과정을 채택함을 의미한다. (1) 문제의 인식(defining the problem), (2) 모든 가능한 해결책에 대한 brainstorming(brainstorming possible solutions), (3) 수용가능성이 없는 해결책의 배제(eliminating unacceptable solutions), (4) 협상가나 위기상황에 처한 용의자 모두가 받아들일 수 있는 해결책의 선택(choosing a solution that both the negotiator and person in crisis finds acceptable), (5) 실행계획의 수립(planning the implementation), and (6) 계획의 실행(carrying out the plan)(D'Zurilla & Goldfried, 1971; Goldfried & Davison, 1994).

효과적인 문제해결은 부분적으로 위기상황에 처해 있는 사람의 왜곡된 지각을 경청해 주는 것이며, 인지적 유형은 한 개인의 자신과 상황에 대한 자아인식에 영향을 미친다. 인지는 세상에 대한 지각을 변화시켜주는 필터로서 역할을 한다.

## ■ 참고 문헌 ■

- [1] <http://www.donga.com/fbin/output?rss=1&n=200810260134>(2008. 11. 1 검색)
- [2] 「외교관 등 국제적 보호인물에 대한 범죄의 방지 및 처벌에 관한 협약」 제2조
- [3] 「인질억류 방지에 관한 국제협약」 제1조
- [4] 「폭탄테러행위의 억제를 위한 국제협약」 제2조
- [5] 「항공기의 불법납치 억제를 위한 협약」 제1조
- [6] 「1971년 9월 23일 몬트리올에서 채택된 민간항공의 안전에 대한 불법적 행위의 억제를 위한 협약을 보충하는 국제민간항공에 사용되는 공항에서의 불법적 폭력행위의 억제를 위한 의정서」 제2조
- [7] 「민간항공의 안전에 대한 불법적 행위의 억제를 위

한 협약」 제1조

[8] 「항해의 안전에 대한 불법적 행위의 억제를 위한 협약」 제3조

[9] 「대륙붕상에 소재한 고정플랫폼의 안전에 대한 불법적 행위의 억제를 위한 의정서」 제2조

[10] 「핵물질의 방호에 관한 협약」 제7조

[11] 國際テロ問題研究會, “國際テロの現状と對策”, 警察學論集 제42권 제9호, 1989, p.59.