

2020

Το έργο του διαπραγματευτή ομηριών και κρίσεων & ο ρόλος των ΜΜΕ στην παρουσίαση των συγκεκριμένων υποθέσεων στο ευρύ κοινό

Συνέντευξη με τον Υπεύθυνο της Ομάδας Διαπραγματευτών και Χειρισμού Κρίσεων της Αστυνομίας Κύπρου, κ. Κώστα Κωνσταντίνου

Στο πλαίσιο των επιστημονικών δράσεων του «Crime & Media Lab» - της Ομάδας Εργασίας για το Έγκλημα και την Απεικόνισή του στα ΜΜΕ, η κ. Παναγιώτα Γιάγκου, Εγκληματολόγος και Αστυνομικός στην Αστυνομία Κύπρου, μέλος της Ομάδας του Lab, εξασφάλισε συνέντευξη με τον Υπεύθυνο της Ομάδας Διαπραγματευτών και Χειρισμού Κρίσεων της Αστυνομίας Κύπρου, κ. Κώστα Κωνσταντίνου, με στόχο μας την ενημέρωση του κοινού για το έργο που επιτελεί ένας διαπραγματευτής ομηριών και κρίσεων, τις αρμοδιότητες που έχει και την εκπαίδευση που πρέπει να περάσει, καθώς επίσης τη διερεύνηση του τρόπου με τον οποίο τα ΜΜΕ πρέπει να προσεγγίζουν τόσο σοβαρές υποθέσεις, όπως είναι μία ομηρία ή μία άλλη κατάσταση εκτάκτου ανάγκης, προκειμένου από τη μία να αναδείξουν την κρισιμότητα της κατάστασης και να ενημερώσουν το κοινό, από την άλλη όμως να μην παρακωλύσουν το έργο του διαπραγματευτή προκαλώντας δυσμενείς επιπτώσεις στην έκβαση της υπόθεσης και στην προστασία της ανθρώπινης ζωής.



Γράφει η κ. Παναγιώτα Γιάγκου

Διαπραγματευτές Ομηριών και Κρίσεων. Άνθρωποι καθημερινοί σαν όλους τους άλλους. Άνθρωποι της διπλανής πόρτας που εκτός από τα συνήθη καθήκοντα τους ως αστυνομικοί, ανά πάσα στιγμή μπορεί να κληθούν για να μεταβούν και να χειριστούν ένα περιστατικό ομηρίας / κρίσης ή άλλο σοβαρό συμβάν. Σε ένα τέτοιο συμβάν τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης είναι πάντα παρόντα. Είναι συμβάντα που ενδιαφέρουν το κοινό και θα έχουν τη θεαματικότητα που κυνηγούν. *Τι ρόλο όμως διαδραματίζουν στην εξέλιξη ενός τέτοιου περιστατικού;*

Στο πλαίσιο της Επιστημονικής Ομάδας Εργασίας «Εγκλημα στα ΜΜΕ», η οποία εντάσσεται στις ενέργειες του Κέντρου Μελέτης Εγκλήματος, αποφασίστηκε όπως γίνει εμπεριστατωμένη εργασία για τη διερεύνηση του εν λόγω ερωτήματος αλλά και άλλων σχετικά με το καιρίο αυτό θέμα. Ως μέλος της εν λόγω Ομάδας Εργασίας, η γράφουσα, Παναγιώτα Γιάγκου, ανάλαβε τη διεκπεραίωση της εργασίας, όπου μεταξύ άλλων διεξήγαγε συνέντευξη με τον Υπεύθυνο της Ομάδας Διαπραγματευτών και Χειρισμού Κρίσεων της Αστυνομίας Κύπρου, κ. Κώστα Κωνσταντίνου.

Από τα λεγόμενα του Υπευθύνου της Ομάδας φαίνεται ότι τα ΜΜΕ μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση μίας διαπραγμάτευσης τόσο θετικά όσο και αρνητικά, γι' αυτό είναι πολύ σημαντικό να μη δημοσιοποιούνται από τα ΜΜΕ, ούτε όμως και από τους χρήστες των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στη σύγχρονη εποχή, στοιχεία που, με την αποκάλυψή τους, μπορεί να στοιχίσουν την ανθρώπινη ζωή την οποία με τόσο κόπο οι Διαπραγματευτές Ομηριών και Κρίσεων προσπαθούν να διαφυλάξουν!

Συνέντευξη

- **Κύριε Κωνσταντίνου, θα θέλαμε να μας μιλήσετε για την κυπριακή Ομάδα Διαπραγματευτών και Χειρισμού Κρίσεων. Πότε δημιουργήθηκε, ποια είναι η εκπαίδευση που λαμβάνουν οι διαπραγματευτές και ποιο το έργο που επιτελεί η Ομάδα;**

Η Αστυνομία, στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού και της αναβάθμισης των βέλτιστων πρακτικών και σύμφωνα με τη σύγχρονη αντίληψη που αφορά τη διαχείριση ομηριών και κρίσεων, θέτει ως άμεση προτεραιότητα την επίλυση των περιστατικών ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΒΙΑΣ. Οι Διαπραγματεύσεις, ως ένα σημαντικότατο εργαλείο στα χέρια της Αστυνομίας, εξυπηρετούν προς αυτόν το σκοπό.

Οι Διαπραγματεύσεις εφαρμόζονται στην Αστυνομία από το 2009, όπου δημιουργήθηκε η πρώτη ΟΔ&ΧΚ στην ΜΜΑΔ από μέλη τα οποία εκπαιδεύτηκαν και πιστοποιήθηκαν από τη Μητροπολιτική Αστυνομία του Ηνωμένου Βασιλείου.

Για την απόκτηση της ιδιότητας του Διαπραγματευτή, κάποιο μέλος της Αστυνομίας πρέπει να παρακολουθήσει με επιτυχία την εκπαίδευση στις Βασικές Αρχές Διαπραγμάτευσης διάρκειας δύο εβδομάδων, τόσο σε θεωρητικά μαθήματα, όσο και σε πρακτική εκπαίδευση.

Αφού αποκτήσουν την ιδιότητα του Διαπραγματευτή και για να βρίσκονται σε υψηλά επίπεδα ετοιμότητας για ανάληψη δράσης, εκπαιδεύονται σε χρονιαία βάση, με συντηρητική εκπαίδευση μίας

εβδομάδας, με εξαντλητικά ωράρια, τόσο σε θεωρητικά μαθήματα όσο και σε πρακτική, υπό δύσκολες συνθήκες, που να προσομοιάζουν με αντιμετώπιση πραγματικών επεισοδίων.

Όλα αυτά οι διαπραγματευτές τα κάνουν με ανιδιοτέλεια, χωρίς να αποκομίζουν οποιοδήποτε προσωπικό όφελος, παρά μόνο την ηθική ικανοποίηση, της προσφοράς προς το κοινό αλλά και το κυριότερο στη ΔΙΑΣΩΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΖΩΩΝ.

- **Ποιος είναι ο αριθμός μελών της σήμερα και ποια τα προσόντα που πρέπει να έχει ένα μέλος της Ομάδας;**

Σήμερα υπάρχουν 37 Διαπραγματευτές Παγκύπρια, που απαρτίζουν τις Ομάδες Διαπραγματευτών στις Αστυνομικές Διευθύνσεις Λεμεσού, Λάρνακας, Πάφου, Αμμοχώστου και Πάφου. Η Επαρχία Λευκωσίας καλύπτεται από διαπραγματευτές από τη Μηχανοκίνητη Μονάδα Άμεσης Δράσης, η οποία αποτελεί τον Κεντρικό και Συντονιστικό Φορέα για την Εκπαίδευση, Οργάνωση και Λειτουργία των Διαπραγματευτών σε Παγκύπρια βάση.

Χαρακτηριστικά χαρίσματα διαπραγματευτή είναι:

- Αυτοέλεγχος
- Καλός ακροατής
- Ανεπτυγμένη Εν-συναίσθηση
- Ικανότητα στην επικοινωνία
- Ειλικρίνεια
- Ευστροφία

- **Ποιος είναι ακριβώς ο ρόλος ενός διαπραγματευτή και σε ποια περιστατικά καλείται να επέμβει;**

Οι διαπραγματευτές είναι μέλη της Αστυνομίας Κύπρου, τα οποία παράλληλα με τα συνήθη καθήκοντα τους, αν και εφόσον το επιβάλλουν οι καταστάσεις, ανταποκρίνονται σε επεισόδια που χρήζουν διαπραγματεύσεως.

Τα μέλη της Ομάδας Διαπραγματευτών είναι κατάλληλα εκπαιδευμένα και καταρτισμένα στον χειρισμό των πιο κάτω περιστατικών:

- α) απαγωγή προσώπου/ομηρία,
- β) αεροπειρατεία/πειρατεία,
- γ) εξέγερση φυλακισμένων/κρατουμένων,
- δ) οχύρωση καταζητούμενων προσώπων,
- ζ) παγίδευση εγκληματιών σε υποστατικά,
- η) απόπειρα αυτοκτονίας και,
- θ) προσωπική κρίση από άτομο που βρίσκεται εκτός ελέγχου και κρίνεται ως επικίνδυνο λόγω του ότι: (i) βρίσκεται υπό την επήρεια αλκοόλ, φαρμάκων ή άλλων ψυχοτρόπων ουσιών ή (ii) πάσχει από σοβαρής μορφής ψυχική ασθένεια.

- Ποιοι παράγοντες μπορούν να επηρεάσουν μία διαπραγμάτευση και πώς ο διαπραγματευτής εκπαιδεύεται ώστε να αντιμετωπίσει τους αστάθμητους αυτούς παράγοντες;

Κάθε περιστατικό είναι μοναδικό, αλλά η διαχείριση του περιστατικού από την αστυνομία είναι καθοριστικής σημασίας.

- Οι συνθήκες του περιστατικού (τόπος, χρόνος),
- Διανοητική και ψυχολογική κατάσταση υποκείμενου (υψηλά συναισθήματα),
- Περιεχόμενο κρίσης (ομηρία, μη ομηρία, αυτοκτονικό, κ.λπ.),
- Κατάσταση ομήρων και σχέση τους με τα υποκείμενα,
- Ο σεβασμός προς το υποκείμενο.

- Τι επηρεάζει το πρόσωπο το οποίο διαπραγματεύεται;

- Διανοητική διαύγεια τη στιγμή της διαπραγμάτευσης,
- Κόπωση,
- Ψυχραιμία,
- Συνθήκες Διαπραγμάτευσης (ιατρικές, τόπος, κ.λπ.),
- Δυνατότητα υποστήριξης διαπραγματευτή,
- Πληρότητα επιχειρησιακού σχεδιασμού,
- Απρόσκοπτη επικοινωνία.

- Ποιος είναι ο ρόλος των ΜΜΕ κατά τη διάρκεια της διαπραγμάτευσης;

Η μετάδοση/διάδοση πληροφοριών πρέπει να γίνεται πάντα σε συνεννόηση με τις αρχές. Η οποιαδήποτε παρέμβαση είτε ακούσια ή εκούσια προς το υποκείμενο μπορεί να αποβεί μοιραία σε τέτοιες περιπτώσεις. Ο διακριτικός χειρισμός είναι απαραίτητος.

- Τα ΜΜΕ μπορούν να επηρεάσουν θετικά ή αρνητικά την έκβαση μίας υπόθεσης και με ποιον τρόπο; Θα μπορούσατε να μας αναφέρετε συγκεκριμένα παραδείγματα;

Ναι εννοείται τα Μ.Μ.Ε. μπορούν να επηρεάσουν είτε θετικά, είτε αρνητικά την έκβαση ενός περιστατικού.

Θετικά όταν ακολουθούν τη στρατηγική των δυνάμεων ασφαλείας και προβάλλουν στοχευμένα μηνύματα κατόπιν συνεννόησης με τις αρχές, την παροχή πληροφόρησης σε εγκλωβισμένα άτομα, νοουμένου ότι αυτό γίνεται στο πλαίσιο του επιτρεπτού και με τη δέουσα προσοχή.

Αρνητικά όταν γίνεται γνωστοποίηση ευαίσθητων πληροφοριών. Η μετάδοση στοιχείων ή πληροφοριών προερχόμενα μέσα από τη διαπραγμάτευση ή τη δράση των αστυνομικών δυνάμεων δίνει την δυνατότητα στον δράστη π.χ. στην περίπτωση που κρατάει ομήρους, να γνωρίζει την εικόνα του επιχειρησιακού σχεδιασμού της αστυνομίας, δίνοντας του την δυνατότητα να σχεδιάσει τις επόμενες κινήσεις του. Επίσης όταν γίνεται απευθείας επαφή με “υποκείμενα”, ομήρους ή με τρίτους που μπορούν να επηρεάσουν την ψυχοδυναμική εξέλιξη του περιστατικού.

- **Τα ΜΜΕ ασκούν επιδράσεις και τι είδους στον διαπραγματευτή ή/και στο πρόσωπο με το οποίο διαπραγματεύεστε;**

Υπάρχει το ενδεχόμενο να υποβάλουν στον Διαπραγματευτή περισσότερη πίεση, π.χ. τα ΜΜΕ μπορεί να μεταδώσουν ή αποκαλύψουν πληροφορίες που είτε δεν γνωρίζει ο Διαπραγματευτής με αποτέλεσμα να φανεί αναξιόπιστος, είτε να πρόκειται για πληροφορίες που σινοπίμως αποφεύγεται η οποιαδήποτε αναφορά, ώστε να μην δημιουργηθεί σοβαρή επίδραση ως προς την ποιότητα της επικοινωνίας (δυσχέρεια ή ακόμη και διακοπή της επικοινωνίας με το υποκείμενο).

Τα μέσα εννοείται ότι μπορούν να επιδράσουν σημαντικά τόσο στις αποφάσεις του υποκειμένου όσο και στη διαπραγμάτευση (π.χ. ηρωική έξοδος ή αυτοκτονία, δισταγμός σε παράδοση, γνωστοποίηση των κινήσεων της αστυνομίας και της στρατηγικής της).

Για το υποκείμενο, όντας άτομο το οποίο βρίσκεται σε κρίση, η παραμικρή, μη ελεγχόμενη παρέμβαση, κατά τη διάρκεια της διαπραγμάτευσης μπορεί να παρερμηνευθεί με αναπάντεχα ή και ολέθρια αποτελέσματα.

- **Ποιο από τα μέσα (τηλεόραση, ραδιόφωνο, μέσα κοινωνικής δικτύωσης) πιστεύετε ότι επηρεάζει περισσότερο την πορεία μίας διαπραγμάτευσης και γιατί;**

Όλα τα μέσα έχουν σημαντικό ρόλο και πιθανόν να επηρεάσουν την πορεία μιας διαπραγμάτευσης. Η δυναμική όμως μίας εικόνας είναι αυτή που κατά την άποψη μου μπορεί να επηρεάσει περισσότερο τον δέκτη. Και ποιος αλήθεια θα ήθελε να αναλάβει την ευθύνη και το κόστος για την απώλεια μίας ζωής από την προβολή μίας εικόνας;

Επιπρόσθετα να τονιστεί ότι ιδιαίτερους κινδύνους εμπεριλαμβάνουν και οι τυχόν αναρτήσεις από χρήστες στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, σχετικά με μία κατάσταση κρίσης, αφού το περιεχόμενο τους είναι απρόβλεπτο ανταποκρίνεται στις προσωπικές απόψεις, του κάθε χρήστη.

- **Θα μπορούσατε να μας αναφέρετε υποθέσεις διαπραγμάτευσης όπου υπήρξε εμπλοκή των ΜΜΕ; Ποιο το ιστορικό των εν λόγω περιστατικών και η έκβασή τους;**

Αρκετά είναι τα περιστατικά στα οποία υπήρξε εμπλοκή των ΜΜΕ. Μεταξύ άλλων είναι:

1. Απαγωγή Κύπριου πολίτη στο εξωτερικό.
2. Ένοπλη Οχύρωση σε μπουραρία στην Επαρχία Λάρνακας.
3. Αεροπειρατεία σε αεροσκάφος των Αιγυπτιακών Αερογραμμών.
4. Ομηρία πατέρα με το βρέφος παιδί του στην Επαρχία Λάρνακας.
5. Ομηρία δίχρονου παιδιού στην Επαρχία Αμμοχώστου.

- **Ποιες είναι οι δικές σας κατευθυντήριες γραμμές προς τους δημοσιογράφους όλων των μέσων που καλύπτουν με ζωντανές συνδέσεις τα γεγονότα κατά την εξέλιξη της διαπραγμάτευσης;**

Η συνεννόηση με την Αστυνομία και η διακριτικότητα για το τι μπορεί να προβληθεί πρέπει να είναι προτεραιότητα. Πληροφορίες με φειδώ, όχι πλάνα από τη σκηνή του επεισοδίου π.χ. οχυρό.

- **Πού ειδικά πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη βαρύτητα κατά τη δημοσιογραφική κάλυψη προκειμένου να αποφευχθούν λάθη που θα μπορούσαν να αποβούν μοιραία για την εξέλιξη μίας διαπραγμάτευσης;**

Στη συνεννόηση με τις αρχές σχετικά με το τι μπορεί να προβληθεί ή να αναφερθεί από τα Μ.Μ.Ε. Πρέπει να είμαστε υποψιασμένοι ότι το υποκείμενο πιθανότατα έχει πρόσβαση και ενημερώνεται άμεσα από τηλεοπτικά κανάλια, ήτα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και εξυπακούεται ότι χρειάζεται μεγάλη προσοχή στη διαρροή της οποιαδήποτε πληροφορίας ή απόφασης των Αρχών, ως προς τον χειρισμό του επεισοδίου, ή ως προς τις πληροφορίες που αφορούν τον ίδιο, ή σχόλια με υβριστικό περιεχόμενο, ή πεποιθήσεις ή εικασίες ως προς την πράξη ή την κατάσταση του.

- **Στην εποχή της κυριαρχίας των μέσων κοινωνικής δικτύωσης/social media, ποιες συμβουλές θα δίνετε στους χρήστες των social media όσον αφορά το ζήτημα της διαπραγμάτευσης;**

Είναι σημαντικό να γίνει κατανοητό από όλους, ότι το ζήτημα της Διαπραγμάτευσηςσε μία κατάσταση κρίσης είναι άκρως σοβαρό και τυχόν λανθασμένοι χειρισμοί σε οποιοδήποτε στάδιο ή τομέα διαχείρισης του, εγκυμονεί απρόβλεπτους και αστάθμητους κινδύνους.

Να αποφεύγουν ζωντανές συνδέσεις/μεταδόσεις και σε περίπτωση επικοινωνίας με όμηρο, εγκλωβισμένο άτομο ή δράστη να έρχονται σε επαφή με τις αρχές για λήψη των σωστών οδηγιών.

Να αποφεύγουν την ανάρτηση περιεχομένου ή πληροφοριών που μπορεί να δημιουργήσουν ψυχολογική ένταση στο οχυρό. Σε καμία περίπτωση να μην παρεμβαίνουν στο έργο της Διαπραγματευτικής Ομάδας, με αναρτήσεις σχολίων, εικόνων ή προσωπικής επαφής με το υποκείμενο ή οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο.