

경찰 대화기법 활성화 방안에 관한 연구 - 위기협상기법의 활성화 방안을 중심으로 -

조 세 희*

〈요 약〉

2017년 10월 31일, 미국 맨해튼에서 ISIS를 추종하는 사이포브가 트럭으로 강변 자전거 도로에 난입하여 8명이 사망하고 20여명이 부상하는 테러 발생, 2017년 6월 5일, 이슬람 극단주의자 아랍 카이리는 호주 멜버른 교회지역에서 여성을 납치하여 인질극을 벌이다 경찰에 사살되는 등 영국, 프랑스, 독일 등 세계 각 지역에서 테러와의 전쟁이 벌어지고 있다.

수법은 정부 요인 등 주요 하드타겟(Hard target)에서 불특정다수의 소프트타겟(Soft target)으로 바뀌면서 국민들의 공포감을 키웠고, 국가나 조직이 주도를 하던 방식에서 ISIS 등 추종세력이 독단으로 테러를 시도하는 자생테러로 바뀌었다. 또한, 일상생활에서 쉽게 구할 수 있는 차량, 압력 밥솥 등을 테러에 이용하면서 이에 대한 경찰의 대비도 어렵게 되었다.

한편, 일부 테러관련 학자들은 2001년 9월 11일 미국 세계무역센터 테러나 2016년 7월 14일 프랑스 니스 트럭 테러 같이 경찰에게 시간적 여유를 주지 않고 테러를 저지르는 사례들을 예로 들면서 이제는 경찰의 대화기법(협상)이 무용지물이며 전술적인 진압방법을 발전 시켜야 한다는 주장을 펼치기도 한다.

이와 관련, 본 연구에서는 경찰의 협상기법이 테러뿐만 아니라 지구대·파출소에서 만날 수 있는 주취자 등 경찰의 업무 전반에 필요한 부분임을 강조하면서 경찰기관의 대화법의 활성화 방향에 대한 대책을 제시하고자 한다.

주제어 : 협상, 자살, 인질, 적극적 청취기법, 대테러

*경찰학박사, 경찰청경호교수요원, 경찰청 위기협상실무요원, chosehee@police.go.kr

목 차
I. 서 론 II. 이론적 배경 III. 경찰의 업무와 대화(협상) 기법 분석 IV. 경찰 대화(협상)기법 운영의 문제점 V. 결 론

I. 서 론

대화는 사회생활을 하면서 그 사람의 됨됨이를 판별할 수 있는 가장 기본적인 형식이다. 하루 업무의 대부분을 국민들을 만나 대화하는 현장 경찰에게 이 부분은 중요하다. 경찰의 대화법은 이성적인 인간보다는 흥분된 상태의 비이성적인 사람들을 접하는 경우가 많다. 취업실패 등 원인으로 자살을 시도하거나 인질¹⁾, 인질강도, 주취자 등 대화가 어려운 상황에서 마주하는 경우도 있다. 어떤 경우는 동료의 자살 기도에 대해 어떻게 대화를 하여야 할지 고민도 한다. 대화법은 경찰 본연의 임무인 생명 보호와 재산의 손실 방지라는 목표를 두고 진행된다.

미국의 병합된 잭슨빌시 경찰령(2007)은 대화기법이 중시되는 협상팀의 기능을 ‘인질범, 봉쇄된 피의자, 자살위협, 위기 상황에서 시민이 포함된 사건들을 대화로서 평화적으로 해결 한다고 명시하고 있다.

미국 북플로리다 대학교 경찰연구소는 ‘모든 개인은 대화훈련을 이수 받고 강조되어야 한다. 하부조직과 지휘통제 본부 간에는 잘 짜여진 대화통로가 구축되어야 한다.’고 대화법의 중요성을 강조하고 있다.²⁾

1) 인질은 인질범이 자신들의 목적을 달성하기 위하여, 또는 국가나 단체의 요구사항을 관철할 목적으로 힘으로 일정한 장소에 억류한 사람이다.

우리나라도 경무국 관련 부서에서는 비폭력 대화법, 경찰인권센터에서는 케어 상담기법, 수사국 관련 부서는 인질협상기법, 경비국은 위기협상 분야에서 대화법을 강조하며 교육을 하고 있다.

경찰청 복지정책담당관실에서는 2015년부터 중앙자살예방센터와 연계하여 한국형 표준 자살예방 프로그램을 기반으로 한 “보고듣고말하기” 전문 강사를 육성하여 2019년까지 모든 경찰관 교육 수료를 목표로 직장교육 중에 실시하고 있다. 전문 강사는 주변 경찰관 중 업무 과정에서 겪는 트라우마로 어려움을 호소하거나 자살을 생각하는 사람들의 행동을 찾아내어 이를 구제하는 방법을 전국의 경찰관들에게 교육 하고 있다.³⁾

‘보고듣고말하기’ 교육은 경찰내부 뿐만 아니라 검찰청을 포함한 전 관공서로 확대되고 있으며 서울대학교 등 대학교와 중·고등학교까지 확대되어 교육을 실시하고 있다.⁴⁾ 초등학교는 자살이라는 말 자체가 부작용을 초래할 우려가 있어 교육에서 제외 되었다.

경비국은 2017년 상·하반기로 나누어 전국 위기협상팀 심화 교육을 실시하였다. 이론과 경찰특공대와의 전술작전까지 포함하는 발전된 면모를 보였고 1주일 과정 중 1일은 외부 대학 교수들을 초빙하여 학술 세미나를 개최하면서 이론적인 부분을 보강하였다.

경찰의 대화법은 위기협상을 중심으로 발전해 왔다. 위기협상은 1988년 올림픽을 전·후하여 ‘대테러 위기협상’에서부터 시작하여 최근에는 주취자·강도·살인·인질극, 가정폭력 등 경찰 대상 업무의 거의 모든 분야로 확대되어 발전하고 있다.

경찰의 대화기법이 경찰 업무의 대부분에서 적용되고 있으며 일상 생활과정에서도 중요한 부분으로 자리매김 했음에도 대화(협상)법에 대한 교육에 대해서 일부 부정적인 시각을 가지고 있는 것도 사실이다. 교육을 받지 않은 일부 경찰 지휘관들은 그저 말(言)장난 정도로 생각하는 부분도 있어 교육의 어려움을 초래하기도 한다.⁵⁾

2) 북플로리다 대학, 인질협상 교육 교재, P. 12.

3) 2017. 11. 1. 현재, 경찰청에서 만들어 운영 중인 카카오톡 단체방에는 경찰청 생명사랑지킴이는 51명이 등록 활동 중에 있고 연구자도 2017. 중앙경찰학교 교육생 400명을 대상으로 2회 강의를 실시했다.

4) 2017. 서울대학교는 공과대학을 중심으로 400여명을 4회에 걸쳐 교육 중에 있고 11. 17. 연구자의 강의도 포함되어 있다.

5) 2016. 6월 중앙경찰학교의 위기협상 교육은 지휘관의 판단으로 폐지되어 현재 협상 교육은 실시되지 않고 있고, 2017. 11월 이종화가 명예퇴직하면서 경찰대학의 협상 교육도 사실상 없어진 상태다. 경찰교육원은 협상 교육이 개설되지 않았다.

일부 대테러 전문가들은 최근 테러 기법⁶⁾을 볼 때 협상의 필요성에 의문을 제기 하기도 한다. 9.11 테러 이전의 하드타겟(Hard target)테러유형에서 불특정 다수를 상대로 예고 없이 차량이나 폭탄을 터뜨려 살상하는 소프트타겟(Soft target)에 협상은 무용지물이라고 주장한다.

연구자도 이러한 테러에서 협상의 어려움을 인정하지만 테러의 모든 유형이 자폭만 있는 것은 아니기에 협상이 무용지물이라는 주장에는 동의하기 어렵다.

즉, 모든 사건은 스스로 죽음을 선택하는 자폭만 있는 것은 아니다. 경남 합천군 인질사건에서 대화로 사건을 해결하면서 중요성이 인정되었고⁷⁾ 경찰청에서도 일선 현장에서 수시로 만날 수 있는 주취자, 인질강도, 자살 기도자 등과 같은 위기자와는 전문적인 대화기법을 교육받은 전문가가 필요하다고 인정하여 경비국 주관의 위기협상요원 심화교육을 연중 2회에 걸쳐 실시하고 있다.

더구나, 무기가 소지 되지 않는 국내 현실을 감안한다면 대화기법은 인명의 피해를 최소화하고 사건을 해결하기 위한 필수 조건으로 봐야한다.

인질강도, 주취자, 자살자를 포함하여 동료 경찰관이 스트레스로 인한 자살을 생각하는 상황에서는 상담기법이 생명을 살리는 ‘심폐 소생술’과도 같은 중요한 대화법이기에 때문이다.

본 연구에서는 경찰청 협상가로 활동 중인 경찰관들의 인터뷰 및 경찰청 내부 자료를 통하여 실태를 분석하고 경찰 대화법의 중요성 및 이를 발전하기 위한 정책 제언을 하고자 한다.

-
- 6) 2017. 10. 22. 나이지리아 마이두구리시에서 연쇄 자살폭탄 테러로 16명 사망, 18명 부상; 2017. 10. 17. 탈레반은 아프가니스탄 팍티아주 경찰훈련센터를 차량이용 정문에서 자폭테러후 내부진입 충격전으로 주 지방경찰청장을 포함하여 33명을 살해; 2017. 3. 22. 영국 국회의사당 앞 차량 돌진으로 사망 4명, 부상 50여명; 5. 23. 영국맨체스터 공연장 자폭 테러로 22명 사망, 60여명 부상; 6. 3. 영국런던다리 차량 테러로 7명 사망; 2017. 5. 25. 그리스 아테네에서 ‘파파디모스’ 그리스 前 총리 일행을 노린 폭탄 테러로 총리를 비롯한 3명 부상; 2017. 5. 9. 태국 남부 소풍물 폭탄테러로 50여명 부상; 2017. 3. 8. 아프가니스탄 수도 ‘카불’ 의 최대 重병원에 의사로 위장한 테러범이 폭탄을 터뜨리고 소총을 난사하여 125명 사상; 2017. 3. 9. 이라크 바그다드 티크리트시 결혼식장 폭발물 테러로 26명 사망, 67명 부상; 2017. 4. 20. 프랑스 상젤리제 총기 테러로 1명 사망, 3명 부상 등.
- 7) 2017. 7. 4. 경남합천군 황매산 터널 입구에서 김00(41세)이 지구대에 보관중인 엽총을 출고하여 실탄을 발사하며 이혼한 전처(前妻) 이00(39세)을 데려오라고 요구를 하며 아들 김00(9세)을 인질로 잡고 벌인 사건에서 협상가 권영환이 신뢰관계를 구축하며 대화를 시도하여 범인 스스로 인질을 풀어주고 자수하도록 설득한 사례

Ⅱ. 이론적 배경

1. 경찰 대화기법의 의의

경찰은 살인·강도·자살기도 등 각종사건 사고 및 집회현장에서 갈등을 해결해야 하는 조정자적 역할에 있으며 대화나 힘으로 이를 해결 한다.

순찰을 돌면서 주민들과 대화를 하고 변사 사건의 유족이나 사건 피해자를 만나 조심스럽게 설명해야 하는 말(言)하는 직업이라고도 할 수 있다. 그래서, 말(言)은 듣는 사람의 입장에서 생각해 봐야 하는 ‘상대방 인정하기’에서 시작되어야 한다.

대화란 “두 사람 이상이 이야기를 주고받음”이라고 할 수 있다.⁸⁾ 그러나, 경찰은 인질강도나 비판자살 등 위기상황에서 대화를 하고 각종 사건에서 피해를 입고 흥분한 민원인들을 상대로 대화를 할 때가 많다. 사건 사고에서 뿐만 아니라 업무의 특성으로 인한 스트레스를 겪고 자살을 생각하는 동료와의 힘든 대화를 이어 갈 때도 있다. 이러한, 치명적인 위협 또는 당면한 문제를 해결하기 위한 경찰관의 대화법은 많이 듣고 공감하는 과정을 중심으로 한다. 때로는 경찰의 업무상 대화 중에 범인을 제압하기도 한다.

즉, 경찰의 대화는 대상자의 생명이 위협을 초래하거나 신체·재산에 침해를 받고 있는 긴급한 상황에서 경찰권이 개입하여 이를 해결하는 과정이다. 대화로서 상대방을 설득하여 자살을 포기하게 하고 범행을 포기하게 하는 것이 가장 좋은 방법이지만 대화로서 해결을 기대하기 어려울 때는 힘의 공권력이 작용한다.

그래서 경찰 협상가들은 말(言)로서 하는 대화뿐만 아니라 상대방의 감정을 읽고 예상되는 상황에 대비하는 심리전과 범인을 제압하는 전술 부분까지 숙달해야 한다. 이 모든 부분이 연계되어 진행될 때 대화법은 강한 힘을 발휘하게 되고 국민의 생명과 신체를 보호하는 최선의 방법이 될 것이다.

긴장된 협상과정에서 완벽한 진행은 기대하기 어렵다. 협상가도 사람이기에 실수를 하고, 대상자 역시 실수를 하게 된다. 이러한 과정에서 고도로 훈련된 협상가는 자신의 실수를 최소화하고 상대방의 실수를 최대한 이용하면서 성공적인 협상을 이끌어 낸다. 효과적으로 대응할 수 있는 협상 교육을 필히 받아야 하는 이유다.

8) 네이버 국어사전, 검색일 ; 2017. 7. 22.

예를 들자면, 복면을 한 테러범과 복면을 하지 않은 테러범의 경우 어느 쪽이 더 위험하고 어떻게 접근할 것인지를 물어 볼 수 있다. ISIS가 복면을 하고 범행을 하는 경우와 복면을 하지 않은 경우를 생각한다면 그 이유는 쉽게 찾을 수 있다. 또, 경찰 특공대는 왜 복면을 하고 작전을 하는지 생각해 본다면 복면의 심리는 자신의 안전에 대한 욕망이라고 할 수 있다.

고립 과정에서 밥을 요구한다면 전달하는 과정에서 있을 수 있는 무수한 질문이나 전달방법, 준비방법을 생각하여야 하고 사후에 있을 상황까지 고려해야 하는 것이 경찰의 대화 기법이다. 음식 제공 과정에서 인질의 안전을 확인할 수 있고 인원수와 기타 정보를 취득할 수 있다. 대화는 길게 이어 갈수록 많은 정보를 취득하고 안전하게 사건을 해결하는 중요한 요인이 된다.

대화법은 50여 년간 국경분쟁을 이어가던 에콰도르와 페루사이의 사례에서도 볼 수 있다. 하밀 마후아드(Jamal Mahuad) 에콰도르 대통령은 하버드대학교에서 로저와 다니엘 샤피로에게 협상기법을 배우고 국경분쟁의 관심요소를 중점으로 대화를 이끌어 가면서 군사적 충돌을 막고 평화를 유지했다(Roger Fisher & Daniel L. Shapiro, 2005/ 2013).

미국의 통계 자료에서도 대화법의 중요성을 확인할 수 있다. 경찰이 공격할 경우 범인 또는 인질이 사망하거나 부상당할 확률이 78%, 저격의 경우는 100%의 부상 혹은 사망률을 보였지만, 일단 대화가 시작되면 95%의 성공률을 나타냈다. 또한 San Antonio 경찰서는 정신건강 상담을 사용한 대화법에서 99%의 성공률을 보였다(Michael J. McMains & man C.MULLING, 2013).

미국 다운즈 판례(Downs V. United State)는⁹⁾ 경찰이 대화, 즉 협상 과정을 거치지 않고 실시한 전술 작전은 인질의 안전을 위한 최선의 방법이 아니었다고 주장했다. 이 판례로 미국 협상팀은 협상의 근거를 마련하게 되었고 대화의 중요성이 부각되었다.

우리나라 경찰의 대화기법은 각종 사건과 관련되는 면이 많음에도 예산 문제로 수사국 위주가 아닌 경찰청 경비국 대테러과를 중심으로 교육이 이루어지고 있다.¹⁰⁾

9) 1971. 10. 4. 잭슨빌(Jacksonvill) 국제공항에 연료를 채우기 위해 착륙한 인질납치사건에서 FBI요원들은 협상 과정을 거치지 않고 즉시 전술팀을 투입하여 인질범과 승무원이 모두 사망하는 사건이 발생하였다. 이에 가족들이 제기한 소송에서 상소법원은 협상이 무력보다 우선되어야 한다고 판사하였다.

10) 경비국은 대테러협상과 관련하여 예산을 확보할 수 있다. 인질사건과 같은 협상 기법도 대테러 협상

국가테러활동 세부운영규칙 제14조(협상팀)는 협상 요원의 선발 및 운영방안을 제시하고 있고, 테러취약시설 안전활동에 관한 규칙 [별표2]는 테러취약시설 단계별 경력배치 기준으로 2단계에서 인질협상팀의 회의 소집을 명시하고 있다.

대화법은 각종 사건사고에서 범행을 포기하게 하고 범인이 스스로 투항하게 하는 생명의 손실 없이 안전하게 사건을 해결하는 기술로 비유할 수 있다.

2. 대화기법의 발전배경

경찰의 전통적인 범죄 해결 방법은 무기와 힘을 바탕으로 한 전술에 의존해 왔다. “도망갈 생각은 꿈에도 하지 마! 내가 너를 못 잡을 것 같아? 반드시 잡아서 처벌하겠다.”와 같이 위압적인 말투로 상대방을 제압하고자 했다. 그러나, 이러한 방법은 범죄자를 더욱 흥분하게 만들었고 상황을 더 악화 시키는 사례가 많았다.

범죄 외적인 부분에서도 각종 사건 과정에서 얻은 트라우마라든가 힘들어 하는 동료를 보면 “나약해 빠져서.,” “그깟 일을 가지고”와 같은 말로 핀잔을 주기도 했다. 심리상담이나 마음동행센터를 이용하면 정신병을 가지고 있는 것처럼 보기 때문에 노출을 하지 못하는 경우가 많았다.

경찰은 각종 범죄와 집단 간 분쟁의 갈등 조정자 역할을 수행하다 보니 개인의 스트레스를 관리하는 심리상담 분야보다 범죄 관련 분야, 특히 대테러를 중심으로 대화기법이 발전되었다. 테러는 많은 사람이 사망하거나 부상을 당해 이에 대한 체계적인 대응 방법이 요구되었고, 현재도 계속 연구해야 하는 과제로 남아있다.

연구논문을 중심으로 살펴보면 경찰의 범죄 해결 과정에서 대화가 필요하다는 주장이 제기된 것은 1972년 9월 5일 뮌헨올림픽 테러 사건이 계기가 된다(조세희, 2015). 이 사건에서 아랍테러리스트들은 이스라엘 올림픽 선수촌에서 11명의 올림픽 선수를 인질로 잡고 이스라엘에 수감 중인 아랍포로 200여명을 석방할 것을 요구하였다.

당시 언론 영상을 분석하면, 경찰은 협상 과정에서 테러리스트의 인원을 눈에 보이는 5명으로만 전술팀에 통보하여 저격수 배치에 오류를 범하였고, 테러범이 타고 있는 이동용 헬기의 착륙 방향을 전술팀과 의논하지 않아 결과적으로 테러리스트 8명과 이스라엘 선수 11명이 전원 사망하는 결과로 이어졌다.¹¹⁾

기법과 유사하여 평소의 훈련 과정으로 볼 수 있다.

이 사건을 계기로 뉴욕경찰(NYPD)은 ‘인질사건에서 대화는 가장 효과적이고 비 폭력적인 수단’이라고 불리는 ‘Roger Dqueque’기법을 도입하게 된다.

뉴욕경찰(NYPD)은 1973년 1월 19일 발생한 Williamsburg 사건에서 무슬림이라고 주장하는 4명의 인질범을 상대로 무슬림 성직자들과의 대화를 허용하면서 시간을 지연 시키는 한편 포위망으로 힘의 압박을 병행하면서 사상자 없이 사건을 해결하였다는 평가를 받았다. 스포츠 상점에서 발생한 이 사건에서 경찰의 대화(협상)는 전술을 병행할 때 최선의 결과를 얻을 수 있다는 것을 확인했다.

국내의 경찰 협상팀은 서울 올림픽 테러를 대비하여 경찰특공대와 함께 경찰청 경비국 대테러계에 편성되었다.(김병구, 2010).¹²⁾ 협상에 대한 법적 근거¹³⁾는 2016년 3월 2일 ‘국민보호와 공공안전을 위한 테러방지법’이 개정되면서 법적인 근거는 사라졌지만 국가테러활동 세부운영규칙과 테러취약시설 안전활동에 관한 규칙을 근거로 협상팀은 운영되고 있다.

각 지방경찰청별로 2개팀 8명이 지정되어 활동 중에 있고, 수사국에서도 각 경찰서별로 자체 협상팀을 조직하여 활동하도록 했다.¹⁴⁾

11) 2006. 2. 1. “생혹한 복수로 전하는 평화 메시지...스필버그식 올림픽 테러후기 ‘뎀헨.’”, 국민일보(검색일 : 2017. 11. 1.)

12) 경찰청, (2015), 「협상실무요원 워크숍 교재」, 내부자료, p. 72; 경찰청, 「2010 대테러협상기자료집」, (주)범신사, p. 10.

13) 구 국가대테러 활동지침 제4절에는 협상팀의 법적 근거를 제시하고 있었다.

제28조(구성) ① 무력을 사용하지 않고 사건을 종결하거나 후발사태를 저지하기 위하여 국방부·경찰청·해양경찰청에 협상실무요원·통역요원·전문요원으로 구성되는 협상팀을 둔다. <개정 2009.8.14.> ②협상실무요원은 협상 전문능력을 갖춘 공무원으로 편성하고, 협상전문요원은 대테러전술 전문가·심리학자·정신의학자·법률가 등 각계 전문가로 편성한다. 제29조(운영) ① 국방부장관·경찰청장·해양경찰청장은 테러사건이 발생한 경우에는 협상팀을 신속히 소집하고, 협상팀 대표를 선정하여 사건현장에 파견하여야 한다. ②국방부장관·경찰청장·해양경찰청장은 테러사건이 발생한 경우에 협상팀의 신속한 현장투입을 위하여 협상팀을 특별시·광역시·도 단위로 관리·운용할 수 있다. ③국방부장관·경찰청장·해양경찰청장은 협상팀의 대응능력을 향상시키기 위하여 협상기법을 연구·개발하고 필요한 장비를 확보하여야 한다.

④협상팀의 구성·운영에 관한 세부사항은 국방부장관·경찰청장·해양경찰청장이 정한다

14) 2015. 3월 경찰청 수사국은 인질사건은 수사국 소관으로 인실사건에 대한 협상팀을 조직하기로 하고 각 경찰서별로 ‘인질사건 전문대응팀’을 편성하여 관내 사건시 즉시 출동하여 대화에 의한 협상부터 실시하도록 하였다. 2017년 현재 경찰수사연수원에서 수사부서 경찰관을 상대로 연 2회 교육을 실시하고 있다.

3. 선행연구

경찰대화법에 대한 학계의 연구는 소극적이다. 업무 특성상 자료를 공유하기도 힘들고, 통계자료 관리도 부족하다. 외국 논문의 경우에도 미국 경찰을 제외하면 한계가 있다. 그래서, 대화법의 연구는 경찰 내부에서 협상팀을 중심으로 이루어져 있다.

경찰 대화법에 대한 교육도 체계적으로 이루어 지지 않고 있는 현실을 감안할 때 앞으로 경찰 교육기관을 중심으로 새로운 계획이 수립되어야 한다. 경찰의 대화법은 2018년 현재에도 걸음마 단계라고 할 수 있다.¹⁵⁾

먼저, 교육의 필요성을 제기한 연구자들로

조민상(2017)은 “문제해결 지향적인 인질테러 협상 연구”에서 경찰대학교의 위기협상 전문화 과정은 대화를 통한 위기상황 해결 능력을 강화시키는 기회가 된다고 하면서 교육여건을 고려하여 직무과목 내에 협상 기술, 갈등 관리 기술, 위기관리 커뮤니케이션 교육, 위기관리 리더십 교육, 위기상황 의사결정 및 판단 능력을 강화할 수 있는 교육의 보완이 필요하다고 주장 했다.

박경민은(2012) “다중활동 관리 및 공권력 확립을 통한 사회적 갈등 조정자로서의 경찰역할 연구”에서 정보경찰의 갈등 조정자로서의 전문화 교육 및 경찰교육원에 ‘사회갈등 조정능력 향상과정’의 필요성을 제기했다.

미국 북플로리다대학교 협상교육 교재(2007)에서도 위기대응 노력에는 인질범과 봉쇄된 상대방, 동기에 관계없이 자살우려자와 효과적으로 협상할 수 있는 훈련된 경찰관이 반드시 포함되어야 한다고 강조하고 있다.

다음으로 선발 또는 교육의 방법에 대한 개선을 주장한 학자로,

최성재는(2009) “위기협상팀 도입에 관한 연구”에서 위기 협상은 현장에서 실질적인 갈등조정자 역할을 하고 있는 정보경찰이나 사건을 처리하고 있는 수사 경찰이 위기협상가에 적합하다고 주장했다.

장석현은(2008) “인질사건의 효과적인 협상을 위한 사례분석”에서 협상 기법 중 ‘적극적 청취기법’ 하나만으로 원만한 사건 해결이 가능하다고 주장하였다.

McMains & Mulins(2006)는 실제 상황을 가정한 역할극 위주의 대화법 교육 내용으로 내실화를 주장했다.

15) 경찰교육기관의 대화법은 경찰대학의 위기협상 전문화 과정(2주, 연 2회), 수사연수원(1주, 2회) 정도로 대화법의 중요성을 생각할 때 교육의 확대는 절실하게 요구된다.

McMains & Mulins(2015)는 적극적인 청취능력을 활용하여 인질범들의 스트레스를 해소하고, 공감하여야 한다고 주장했다.

김대권은(2017) 대화법의 필요성에 대해 “자살테러범에 대한 범죄심리학적 분석”에서 자살이 정말 죽기를 원했던 것인지를 평가하는 데는 어려움이 많다고 하면서 테러범은 죽음을 감수하지만 적어도 살기를 원했다고 주장했다.

현장의 문제점을 지적하면서 개선을 요구한 학자도 있다.

정우일은(2008) “경찰 인질협상팀 조직 방안”에서 주로 사건 현장에 있는 감독자나 관리자의 재량적인 판단에 따라 관리하면서 일관성 없는 협상을 시도하고 있다고 지적하고 있다.

Regini(2002)는 “협상팀은 주협상가, 보조협상가, 팀장 등 최소한 3명이상으로 구성되어야 대화 과정의 실수를 줄이고 협상의 효과를 거둘 수 있다”고 주장했다.

우리나라 경찰의 대화를 통한 문제 해결의 구조는 통일된 지휘체계나 상설화 되지 못한 문제점을 안고 있는 현실임에도 중앙경찰학교, 경찰대학교, 경찰교육원에서 기본 교육이나 재교육을 충분히 받지 못하고 있다.

본 연구에서는 협상가 육성 및 협상팀의 장기적 운영방안에 대한 대안을 제시하고자 한다.

Ⅲ. 경찰 대화기법의 분석

1. 우리나라 경찰의 대화법 구조

우리나라 경찰의 대화법은 크게 내부 경찰관의 상담을 위한 인권보호팀의 상담기법, 중앙자살예방센터와 연계한 보고듣고말하기(자살예방교육), 비폭력 대화법, 프로파일러 상담기법, 인질협상 전문대응팀의 협상 기법, 각종 범죄와 자살기도자를 대응하기위한 위기협상기법으로 나눌 수 있다.

대부분 기초 교육 위주로 운영되고 있어 본 연구에서는 가장 활발한 활동을 하고 있는 ‘위기협상팀’ 위주로 대화법에 대한 분석을 하였다.

1) 우리나라 대화법 시스템

경찰청 복지정책담당관실은 2015년부터 2회에 걸쳐 생명사랑지킴이 강사를 50여 명을 양성하였다. 동료의 어려움을 사전에 인지하고 대화하는 방법으로 경찰관의 자살 예방에 목적을 두고 있다.¹⁶⁾

경비국 소관의 협상팀은 1988년 서울올림픽 테러 사건을 대비한 ‘대테러 협상팀’으로 출범하였으나 테러 사건이 한건도 발생하지 않으면서 존치에 대한 비판이 일기도 하였다. 이후 2000년대 들어서면서 경찰 업무의 전반에 협상이 필요하다는 중요성을 인식하고 기법의 연구 및 조직을 확대하여 위기협상팀으로 발전하였다.

위기협상은 자살, 인질 등 각종 사건으로 범위를 확대하면서 2011년 5월 9일 대테러 센터는 위기관리센터로 직제를 변경하고, 같은 해 10월 전국에 협상가 100여명을 배치하였다.(전용선, 2012). 2014년 7월에는 서울지방경찰청 74명을 포함하여 각 지방청 484명으로 위기협상팀을 운영하다가¹⁷⁾ 2016년 3월 2일 ‘국민보호와 공공안전을 위한 테러방지법’이 개정된 이후 경무관 직제의 대테러위기관리관이 보직 되면서 업무의 세분화가 이루어졌고 전국지방경찰청별로 8명에서 10명의 협상가를 선발하여 총 152명으로 편성하여 관리하고 있다.

위기협상팀은 경기지방경찰청을 제외하면 비상설로 운영되고 있고,¹⁸⁾ 6명에서 최소 3명의 인원을 필요로 한다.¹⁹⁾

〈표 1〉 전국 위기협상팀 현황

소속	분청	서울	부산	대구	인천	광주	대전
인원	14	10	8	8	8	8	8
소속	울산	경기남부	경기북부	강원	충북	충남	전남
인원	8	8	8	8	8	8	8
소속	전북	경북	경남	제주			
인원	8	8	8	8			

출처 : 경찰청 (2016). 내부자료

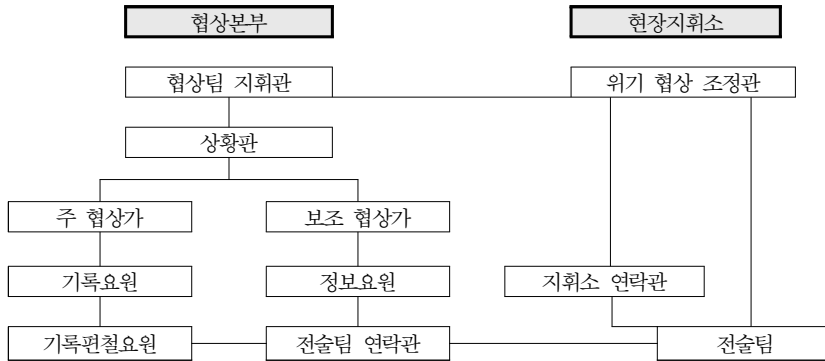
16) 경찰청 (2017). 경찰관 자살률은 2011년부터 2014년간 10만명당 연 16.6명으로 전체 공무원 9.8명보다 높고, 2016년 자살경찰관 26명은 순직경찰관 13명보다 높아 문제점을 노출하였다.

17) 황세웅, 한국일보, “인질범 돌발행동 억제 공감대 형성 역점”. 2015. 1. 15.

18) 머니투데이, “‘안산인질극’ 인질협상체계 개선 목소리. 상설조직 필요”, 2015. 1. 16; 경기남부, 북부지방경찰청으로 분리 이후에는 비상설로 운영되고 있어 전국이 비상설 조직으로 되어 있다.

19) 협상본부에는 지휘관을 비롯하여 주협상가, 보조협상가, 기록요원, 기록편철요원, 정보관, 연락관으로 이루어진다. 최소 주협상가, 보조협상가, 정보요원 3명이 필요하지만 팀장인 조정관을 포함하는 4명 이상이 되어야 성공 확률이 높다.

2016년 수사국은 각 경찰서별로 인질사건에 대응하여 전문대응팀을 4명에서 7명으로 구성하여 활동하도록 지시했으나 실질적인 활동은 어려운 상황이다.²⁰⁾



출처 : 경찰 위기협상 발전 방향에 관한 연구(조세희, 2015)

〈그림 1〉 위기 상황 협상팀 구성도

2) 현장 협상가들을 통한 실태 분석

경찰청 협상가들은 ‘밴드’를 통하여 현장상황을 공유하고 있다. 가령 인질사건이 발생하면 현장의 협상가가 수시로 상황을 올려 이를 해결하기 위한 조언을 구하기도 한다.

이번 연구의 대상은 한국위기협상연구센터, 경찰청 위기협상실무요원, Crisis Nego 위기협상학회 회원들을 중심으로 인터뷰를 실시하여 실태를 분석하였다. 참고로 경찰청 위기협상실무요원들은 Crisis Nego 위기협상학회 회원에도 중복 가입되어 있으며 경찰대학 또는 경찰수사연수원에서 교육을 수료 한 자들로 구성되어있다. 한국위기협상연구센터 회원은 중앙경찰학교에서 위기협상 동아리 활동을 통하여 50시간 이상의 교육을 받은 졸업생 및 가천대학교 경찰안보학과 석사 출신 등으로 구성되어 있다.

2017년 Crisis Nego 위기협상학회는 경찰대학교 위기협상 전문화 과정을 이수하거나 경찰수사연수원 인질협상 과정을 이수한 자를 상대로 2급 자격증을 수여하였다.

20) 경찰서별로 인질사건 전문대응팀을 구성은 하고 있으나 교육을 수료하지 않아 현실적으로는 활동하기 어려운 부분이 많다. 현재는 형식적인면이 강해 경찰수사연수원에서 연 4회 등 교육 강화를 계획 하고 있다.

이는 현장 활동에 동기를 부여할 수 있으나, 현실적인 협상 활동을 하지 않는 사례를 들어 반대하는 측도 있다.

반대의 이유로 목표 의식이 다르다고 주장 한다.

경찰관이 협상 기법을 배우기 위한 목표가 아니라 현장의 어려움을 잠시 피하기 위한 수단으로 교육을 입교하거나 수료 후 현장 활동이 전혀 없는 자들에게도 자격증을 부여한다는 것은 문제가 있다고 지적한다.

현장에서 활동하고 있는 협상가의 반응에도 어려움이 나타난다. 다음은 협상가의 반응이다.

『위기협상은 우리만 외치는 것 같아요. 사건 터지면 잠깐 강조했다가 시간 지나면 남의일이 되어버립니다. 지방청에서 교육 내려오면 사람 없다고 본인의 의지와 상관 없이 더 할게 있냐며 전화해서 빼버립니다. 비상설... 그러면서 잇을 만하면 지방청에서 어슬픈 강의 좀 해달라고 전화 옵니다. 당직이라 못간데도 공문 보낸다네요. 갔다 오면 눈치가 눈에 보여요. 저거 맘대로 지방청 경비, 수사 협상가로 칸 메꾸어 두고는 무책임하게 현장엔 투입시키고 사후관리는 전혀 안됩니다. 누가 문제일까요? 대외적인 입지를 다지고 자존감도 있어야 의지가 생기지 않을까요. 내부적 비판으로 단체의 발전은 있겠지만 외부적 문제에 대응할 방법도 모색해야 하겠네요.』

언급한 바와 같이 경찰청 협상팀은 비상설로 운영되고 있다. 기본 업무를 하면서 사건 발생 시에는 현장에 출동해야 하고, 이동 중에 종결되는 사례도 있다. 기본 업무를 중심으로 하다 보니 대화법에 대한 연구나 역할극 등 충분한 연습 없이 상황에 따라 움직이고 발전하지 못하는 모습을 반복하고 있다.

현장 활동과 관련하여 일회성에 그치는 경우가 많아 전문성에 대한 지적도 있다.

표창원은(2015) 머니투데이 언론보도에서 미국의 경우 각 경찰서에 인질협상전문가가 상설적으로 배치돼 있어 즉각 조치가 가능하고 평소에도 갈등조정자로서의 활동을 하고 있어 활용도가 매우 높다고 평가하고 있다. 우리나라는 인질사건이나 가정폭력, 치정 사건의 발생이 늘어나고 있어 즉각적인 조치의 필요성이 증가하고 있으나, 현장 경찰관의 교육 부족 및 비상설 조직으로 인해 즉각적인 초동조치가 이루어지기 힘든 시스템이다.

3) 대화법에 대한 경찰 교육기관 현실

경찰청은 협상에 대한 중요성은 인식하고 있지만 전문적인 교육은 부족한 현실이

다. 강사진의 부족과 지휘관별 인식의 차이로 교육에 대한 일관성도 부족하지만, 경비국 주관의 연중 상·하반기 협상 심화교육과 경찰수사연수원의 인질협상 교육은 연중 2~3회 실시 되고 있다.

대표적으로, 경비국은 2016년 하반기 협상가 교육에서 미국의 협상 전문가 Thomas Strentz²¹⁾를 초빙하여 미국의 사례 및 기법을 강의하여 협상 기법 향상을 시도하였다.

2017년 경찰청의 대화법과 관련한 교육 내용을 살펴보면 다음과 같다.

먼저 경비국은 대테러 위기협상과 관련하여 상반기와 하반기로 나누어 전국 지방 경찰청 협상실무요원을 상대로 심화교육을 실시했다.

2017년 6월 27일부터 6월 29일간 경찰청 인권센터 및 서울경찰특공대에서 협상실무요원 67명을 대상으로 이상경의 ‘정신질환 위기자의 심리특성과 대화기법의 이해’, 윤민우의 ‘위기협상에 있어서의 인식, 오인식의 개념과 영향’, 최명기의 ‘테러범의 비정상 심리유형 및 행동분석’ 등 이론 교육과 이수정의 ‘김기종 미국 니퍼트 대사 습격 사건 과 조승희 사건’ 사례를 중심으로 조현병 등에 대한 정신분석과 이에 대한 대응 방법을 교육하였다. 마지막 1일은 경찰특공대로 이동하여 위기사건에 대하여 특공대와 함께 역할극(Role-Playing)을 진행하였다.

역할극(Role-Playing)은 현장에서 겪게 될 감정변화를 느끼도록 최악의 상황을 가정해서 실시하므로 실제 사건보다 힘들다는 반응이다.

2017년 하반기는 10월 23일부터 10월 27일까지로 기간을 2일 연장하여 경찰공제회관 및 서울경찰특공대에서 조용상의 ‘소통방식으로서의 자살’, 조세희의 ‘자살유형과 위기협상’²²⁾, 이수정의 ‘인질협상 문지마 범죄’, 김준열과 박재일의 ‘인질사건 사례분석’으로 협상 교육을 강화하고 3일차에는 위기협상 세미나를 개최하였다.

세미나에서 김대권은 ‘자살테러범에 대한 범죄 심리학적 분석’, 윤민우는 ‘테러리스트의 심리적 특성들과 테러공격 사이의 인과적 경로에 대하여’, 이진숙은 ‘자살테러범의 특성 및 심리 연구’, 조민상은 ‘문제해결지향적인 인질테러 협상 연구’에 대하여 토론을 하였다. 마지막 2일은 경찰특공대로 이동하여 내연녀의 외도로 인한 인질

21) 2016. 11월 현재 테러 방지 전문가, 교수, 미국 국방연구소 자문위원, FBI 인질 협상 자문위원, 전 FBI 인질 협상 특수 요원, 미 국방부 협상 고문, FBI 아카데미 전임강사 역임.

22) 연구자는 협상기법에서 복면의 심리와 기존 협상기법에서 요구 사항을 먼저 묻지 말라는 내용을 자살자는 예외적으로 먼저 필요한 것이 무엇인지 물어볼 필요가 있다고 강의하면서, 음식 전달 방법에서 정보를 취득할 수 있는 방법과 정보 파악 실패시 발생할 수 있는 문제점을 거론하면서 협상은 말(言)로만 하는것이 아니라 심리전과 전술을 포함하는 것임을 강조했다.

극, 충기를 소지한 인질극, 000석방 요구 등 역할극을 전개하였다. 연구자도 협상 경험이 없어 첫 대화부터 말문이 막힌 여경 협상가를 대신하여 주협상가의 임무를 시연하고 이론과 실천의 중요성을 확인했다.

형사국은 2017년 6월 8일부터 6월 9일까지 경찰수사연수원에서 17개 지방청 252개 경찰서 ‘전국 인질사건 전문대응팀’ 306명을 대상으로 이종화의 ‘위기협상의 이해’, 안동현의 ‘위기협상과 테러리즘’, 이병수의 ‘경기 안성시장실 방화 협박 사건 등 사례 분석’, 임상도의 ‘인천남동, 빌라 인질사건 사례’, 이상경의 ‘위기협상기법’으로 이론 교육과 역할극을 진행하였다.

경찰청 복지정책담당관실은 중앙자살예방센터와 연계하여 2017년 4월 12일부터 4월 14일까지 전국 지방경찰청 30명을 선발하여 ‘보고듣고말하기’ 교육을 진행 후 생명사랑 지킴이 강사로 임명 하였다. 이들은 경찰관의 자살 상황을 사전에 인지하여 예방하는 교육을 하고 있다.

그러나, 경찰교육기관에서 대화법과 관련한 정규과목은 없다.

2011년 개설된 경찰대학교 위기협상연구센터에서 ‘위기협상 전문화 과정(2주)²³⁾을 1년에 2회 각 30명씩 60명을 배출하고 있으나 학교 사정상 연 1회로 그치는 경우가 많다. 더구나 2017년 이종화가 퇴임하면서 사실상 교육이 중단되었다. 그동안 교육을 수료한 약 300여명의 협상 전문가가 각 지방경찰청 및 군 정보기관 등에서 활동하고 있다.²⁴⁾

〈표 2〉 경찰대학 위기협상 과정개요

구 분	전문직부교육과정			기 간	2주
대 상	경찰 이하, 군, 소방			시 간	70시간(1일 7시간)
교과편성 기준	직 무	소 양	기 타	교 육 방법	비합숙
	79%	11%	10%		
입교요건	경찰 경력 5년 이상자 중 희망자				

출처 : 경찰청, 「2015 경찰교육훈련계획」, (주)법신사, p. 50.

23) 경찰교육훈련계획에 의하면, 경찰대학 위기협상전문화 과정은 자살기도 등 비인질 상황과 강도 및 원한 관계에 의한 인질상황 등으로 구분하여 협상의 접근방법을 이해하고, 적극적 청취기법으로 위기의 동기과 성격에 대한 이해를 할 수 있는 능력 배양을 목표로 교육을 실시하고 있다. 역할극은 가정폭력 인질상황, 자살기도, 인질강도 위기상황, 정신질환자에 의한 인질 위기협상을 체험한다.

24) 머니투데이, “‘안산인질극’ 인질협상체계 개선 목소리..상설조직 필요”, 2015. 1. 16; 2017. 11월 경찰대학 위기협상연구센터에서 강의를 하던 이종화가 퇴직하면서 강사진 부족으로 2017년 하반기 교육은 어려움에 직면해 있다. 관련부서에서는 2018년 정기 인사 시 인력 충원이나 경찰교육원으로 교육 기관 등을 검토하고 있다.

경찰수사연수원은 2016년부터 ‘인질협상’에 대한 강의를 시작하여 연 2회에서 2018년 연 4회로 계획을 잡아 수사부서 근무자들을 중심으로 기초적인 인질협상 교육을 실시하겠다는 계획을 가지고 있으나, 반복 훈련하기 힘들다는 게 중론이다. 협상은 반복하여 훈련하지 않을 경우 쉽게 기법을 잊어버리고 현장에서 적용할 수 없는 기법이다.²⁵⁾

중앙경찰학교는 2016년 경비정보학과에서 교육하던 ‘위기협상’ 과목을 요목 조정 과정에서 폐지하여 윤리인성학과의 민원인 응대 대화법 정도에서 그치고 있다. 민원인 응대 대화법에서 주취자와의 대화, 반복적인 민원인 등을 대상으로 대화법에 대한 기본적인 소양을 전수하고 있다. 다만, 2016년부터 복지정책 담당관실에서 추진 중인 생명사랑지킴이 강사를 활용하여 신입교육생 전원에게 3시간의 ‘보고듣고말하기’ 교육을 실시하면서 대화법과 주변 동료들의 어려움을 파악하여 도움을 줄 수 있는 방법을 교육하고 있다는 것이 소득이다.

경찰교육원은 일선 경찰관들의 보수 교육을 목표로 하고 있지만, 타 과목의 진행 등을 이유로 대화법에 대한 교육은 실시되지 않고 있다.

각 지방경찰청 지방학교는 연중 상·하반기로 나누어 협상 교육을 실시하고 있으나 형식에 그치고 있다.²⁶⁾

이와 관련, 황세웅은 본인의 의사와 상관없이 강제로 차출되어 교육을 받는 경우가 대부분이어서 일선 현장에서 활동하는 협상가로서의 자질을 의심케 한다고 비판했다.²⁷⁾

4) 경찰관의 대화법 분석

경찰의 임무 중 가장 중요한 것은 인명 보호에 있고, 다음으로 범인의 체포, 재산의 보호와 회수 순이다. 인명 보호에서 경찰관 안전이 가장 우선시 되면서 인질의 생명 보호에 있다. 경찰관, 인질·피해자, 범인의 순서로 우선순위를 둔다.²⁸⁾ 협상은 사람의 생명을 살리는 기술에 비유한다.

25) ‘위기협상’ 기법은 심리학, 행동에 의한 표현 언어, 협상 대상자의 특성 파악, 말하기 기법 등이 망라되어 있어 단시간에 이루어지는 것이 아니라 반복 훈련을 계속 함으로써 자아 통제와 현장 상황을 통제할 수 있는 능력을 갖게 된다.

26) 연구지는 2014년 7월 전남지방경찰청에서 윤민우, 김승관과 1주의 위기협상을 강의.

27) 황세웅, “협상전문가 부족으로 초동대처 늦어”, 내일신문, 2015. 1. 28.

28) 경찰청, (2009), 「위기협상기법」, 서울:(주)법신사, p. 29.

협상의 기본은 듣는 것이다. 자살기도자이든 범행을 진행 중 또는 실행 직후인 경우에도 듣는 것은 대화법의 핵심이라고 할 수 있다. 듣는 것을 기초로 한 대화법이 ‘적극적 청취 기법’이다. ‘적극적 청취 기법’은 듣는 것을 기본으로 말하는 방법을 포함한 개념이다. 미국 경찰 협상팀도 뱃지와 옷에 “우리가 듣고 있습니다(We listen). 우리에게 이야기 하세요(talk to me).”라는 문구를 새겨 넣을 정도로 대화법에서 듣는 기술은 매우 중요하다.

잘 듣기만 하여도 상대방이 현재 어떤 상태에 있으며, 어떤 생각을 하고 있는지를 파악할 수 있다. 상대방을 인정해야 대화는 진정성을 가지고 진행할 수 있다. 설령 그것이 범죄와 연결이 되었다고 하더라도 왜 범죄로 이어졌는지를 물어보고 인정해야 한다.²⁹⁾

말하는 방법은 첫 대면 시의 긴장단계에서부터 안정기를 거쳐서 해결의 단계를 거친다. 긴장단계에서 적절히 사용할 수 있는 대화법으로는 상대방이 이야기하는 내용을 그대로 이야기 하면서 확인을 하거나, 여러 내용은 생략하고 끝말만 따라하거나, “예”, “그래요”, “그렇군요” 등 가장 기본적인 응대, 고개를 끄덕이는 방법을 사용하면서 긴장을 풀 수 있다.

안정기에 들어서면 보다 많은 내용을 듣기위해 “예”, “아니오”와 같은 단답형 답변보다는 ‘개방형 질문’으로 많은 이야기를 하게 하면서 대화내용의 정보를 취득한다. 대화중에 있는 내용은 요약할 하여 정확히 들었는지 확인도 해야 하고, 협상가의 입장에서 바라보는 “내가 생각하기에는”, “내가 보기에는”과 같은 “나.”화법도 적절히 이용해야 한다.

대화는 충분한 시간을 가지고 조금씩 하지 말아야 한다. 미국 FBI 협상팀도 “시간은 우리편이다(Time is on our side)”라는 말을 강조한다.

상대방이 자신의 입장만 이야기하려 한다면 일체의 반응도 보이지 않는 방법도 효과적이다. 비대면에서 대화의 중지는 대화의 당사자가 있는지 궁금해 하고 확인하려 할 것이다. 행동으로서 대화는 주고받는 것이라는 것을 알려주는 방법이다.



이러한 과정에서 협상가는 인질의 심리도 파악해야 한다.

29) 협상가는 경찰로서의 임무, 즉 범인을 체포하고 시민의 안전을 책임져야 하는 업무와 협상가로서 상대방의 이야기를 들어주고 범행을 포기하도록 유도하는 상담가로서의 역할에 대한 딜레마에 빠지게 된다. 협상가는 잠시 동안이라도 경찰관이라는 신분을 잊고 대화를 할 것을 협상 교육에서는 강조한다.

인질협상 기관인 Hostage U.K³⁰⁾에서 일하는 협상가이자, 협상도중 납치되어 스스로 5년간 인질로 있었던 Terry White는 인질로 잡혔던 경험에 대해 처음 일주일만 자신과 인질범에 대해 강한 분노를 가졌고, 때로는 신체적, 심리적 고문을 당했으며 침묵 속에서 철저히 혼자 고립되어 있었다고 했다. 다음은 그가 호주의 교육기관에서 인질 당시의 심정을 토로한 내용이다(이상경, 2018).

인질 감금 마지막 시기에 인질범들이 '5시간을 줄테니 이 세상에서 마지막으로 하고 싶은 걸 해라'라고 했는데 막상 그런 상황에서 모든 힘이 빠지고 기진맥진해서 5시간 동안 그저 잤다. 죽음이 두려운 것이 아니라, 고통스럽게 죽을까봐, 어떻게 죽을지 그것이 두려웠다. 죽이겠다고 어떤 장소로 끌고 간 뒤 눈을 가리고 이마에 총을 댔는데, 죽겠구나 생각한 순간 총부리를 치우며 "네가 미국 정부기관 사람이 아니라는 것을 믿겠다."라며 풀어주었다.

간혀있는 동안 정부의 특수부대가 자신을 구하러 오지 않기를 바랐고, 결과적으로 오지 않아서 정말 다행이라고 생각했다. 중도에 무기가 있는 것을 보기도 했는데, 평소에 인질로 잡히면 'Don't use force. Use your brain'이라고 말해왔던 것을 스스로 포기해서는 안된다고 생각했다.

<p>Terry Waite CBE has a long experience of negotiating for the release of hostages. He has successfully negotiated with General Amin in Uganda, Col Ghadafi in Libya, Revolutionary Guards in Iran and Hezbollah in Beirut. It was in Beirut that he was himself taken hostage and spent almost five years in strict solitary confinement. In his address he will discuss some of his negotiating experiences and also how he was able to keep mentally alive in solitary confinement. He is a co-founder of Hostage UK and is active in helping to develop Hostage International.</p> <p>Terry Waite CBE was born in England in 1939 and worked for much of his life from a Church base, including in the areas of conflict resolution and development.</p> <p>In 1980 Robert Runcie, the Archbishop of Canterbury, appointed Terry Secretary for Anglican Communion Affairs to work with churches abroad. During this time Terry played the key role in securing the release of several European and Iranian captives. He established contact with Colonel Muammar Gaddafi in Libya, where three Britons had been detained following the murder of a policewoman outside the Libyan Embassy in London, and was instrumental in aiding their release.</p> <p>In 1987, Terry travelled to Lebanon to negotiate for hostages there. He was captured on 20 January 1987 and spent almost five years in captivity, nearly four of which were in solitary confinement. During his incarceration, he was blindfolded, beaten, and subjected to a mock execution. He lived much of the time chained to a wall in a room without natural light. He was finally released in November 1991.</p> <p>Following his release he has written a number of books, including <i>Taken on Trust</i>, the account of his years in captivity and today he is deeply engaged on humanitarian causes.</p> <p>This event is presented by the Department of Foreign Affairs and Trade, and Crawford School of Public Policy, at The Australian National University.</p> <p>Updated: 24 March 2017 Responsible Officer: Crawford Engagement Page Contact: CAP Web Team</p>	<p>European and Iranian captives. He established contact with Colonel Muammar Gaddafi in Libya, where three Britons had been detained following the murder of a policewoman outside the Libyan Embassy in London, and was instrumental in aiding their release.</p> <p>In 1987, Terry travelled to Lebanon to negotiate for hostages there. He was captured on 20 January 1987 and spent almost five years in captivity, nearly four of which were in solitary confinement. During his incarceration, he was blindfolded, beaten, and subjected to a mock execution. He lived much of the time chained to a wall in a room without natural light. He was finally released in November 1991.</p> <p>Following his release he has written a number of books, including <i>Taken on Trust</i>, the account of his years in captivity and today he is deeply engaged on humanitarian causes.</p> <p>This event is presented by the Department of Foreign Affairs and Trade, and Crawford School of Public Policy, at The Australian National University.</p>	<p>Description</p>  <p>Event details</p> <p>Lecture</p> <p>Date & time</p> <p>Monday 05 February 2018</p> <p>12.30PM - 1.30PM</p> <p>Venue</p> <p>Miller Theatre, Level 1, Old Canberra House Building 73, Lennox Crossing, ANU</p> 
--	--	---

관련 언론보도 : 검색자 이상경(2018. 3. 3), 호주에서 전송

시간이 모든 것을 해결해 준다는 말이 있다. 아무리 흥분된 사람이라고 하더라도 시간이 지날수록 점차 안정 되고 생각을 하면서 이성적인 인간 본래의 모습으로 돌

30) 초기에는 인질로 잡힌 피해자들의 가족을 지원하는 것을 목적으로 설립된 단체였으나, 현재는 인질 협상도 병행하고 있고 독립된 기관으로 활동하고 있으면서 정부의 신뢰를 받고 있다. 비공개적으로 일하고 있고 언론에도 노출하지 않는다.

아울 확률이 높기 때문이다.

협상은 심리전이기도 하다. 상대방의 복장이나 소지품을 보고 심리상태를 읽고 대응도 하지만, 상대방의 기만에 대한 대비도 해야 한다.

심리전의 예로는 ‘복면을 한 범인은 살기위한 수단, 도주 이후의 안전을 위해 얼굴을 가린다고 하기도 한다. 훈련받은 자들은 절반의 인원에 해당하는 음식을 시켜 나눠 먹을 수도 있기 때문에 이를 그대로 믿고 전술팀에 인원을 통보했다가는 큰 낭패를 볼 수도 있다. 이런 이유로 심리학을 전공한 자들이 대화와 관련된 업무에 많이 투입된다. 이는 ‘협상가’ 뿐만 아니라 ‘보고듣고말하기’의 자살예방 교육에도 심리학 전공자가 우대되는 것에서 확인할 수 있다.

협상이 모두 성공하는 것은 아니다. 이에 대한 대비책으로 전술팀도 함께 대비해야 최선의 결과를 낼 수 있다. 미국의 병합된 잭슨빌시 경찰령 협상팀 기능에는 ‘경찰협상팀의 기능은 특공대와 협력하여 수행한다’고 명시하고 있다(2007).

대화가 전혀 되지 않거나 갑작스런 변화로 범인의 자살 또는 인질이 위험에 빠졌다고 판단되면 즉시 전술팀이 투입되어 진압을 해야 한다. 전술팀이 작전을 시작했다고 하여 협상가의 임무는 끝나는 것은 아니다.

전술팀이 내부 상황이나 구도를 파악하고 작전을 수립하는 동안 대상자의 관심을 유도하는 등 작전에 도움을 주는 일련의 협상을 계속 진행해야한다. 결국, 전술 작전이 시작되더라도 협상가는 이를 돕는 한 팀이 되어서 역할은 계속해야 한다.

2. 외국 경찰의 협상팀 운영

1) 미국

New York 경찰은 협상팀과 전술팀을 분리하여 독자적으로 운영하고 있는 반면 LA 경찰은 전술지휘관의 지휘아래에 협상팀을 운영하고 있다.

FBI는 전국 56개 지부에 약 340명의 협상가가 활동하고 있으며 해외 납치사건과 국내 상황에 대비하여 위기협상팀(CNU) 팀장 1명, 감독관 9명, 보조요원 4명이 24시간 대응체제를 갖추고 있다(경찰청, 2009). 협상가는 기본협상코스 40시간의 교육을 받은 후 단계별 훈련코스를 거쳐 전술팀과 정기적인 교육을 받으며 현장 대응 능력을 강화하고 있다.

각 주별로 차이는 있지만 면접, 체력검사, 시나리오 대응능력 등을 통과한 협상가

들에게 단계별 교육을 실시하고 있으며, 정기적인 교육을 실시하고 있다. 잭슨빌시는 20명을 선발하여 2개조로 구성하여 연중 4회 특공대와 합동훈련을 실시하고, 미시간주는 주 전체에 11명을 선발하여 연중 4회 특공대와 합동훈련을 하고 있다. 랜싱시는 특별전술구조팀(SWAT) 42명 중에서 7명이 협상팀으로 구성되어 2달에 1회 자체 훈련 및 연중 2회 합동 훈련을 실시한다. 주 경찰 협상팀은 FBI, New York 경찰, LA 경찰과 달리 대부분 비상설로 운영되고 있다.

2) 영국

영국 협상팀에 대한 자료는 많이 부족하다. 국내 협상팀도 미국을 중심으로 연수를 실시하고 있어 경찰 내부 자료도 미흡한 실정이다. 영국 경찰 협상팀은 상설로 운영되며 팀장 1명, 2명의 협상가가 24시간 근무하는 시스템이다. 전국 경찰관 중 선발하며 국가 과정 2주는 특수요원 및 전술팀과의 교류, 협상팀장을 위한 코디네이터 과정 1주, 인질납치 전문 과정 1주의 교육을 받는다. 지역 과정에서는 6일간 오전 7시부터 오후 10시까지 자살자 또는 인질 상황에 대한 대화법을 교육한다(오영훈, 양민석, 박영란, 이상경, 2014).

다음은 2018년 2월 5일 호주국립대(Australian National University) 강의 내용을 인용하였다(이상경, 2018).

경찰관의 대화법 분석에서 언급한 바 있는 Hostage U.K의 협상가 Terry White는 Survival in Solitude라는 주제로 강의를 했다. 내용을 요약하면 다음과 같다.

영국 정부는 정치적 이유로 인질을 잡는 Political Hostage Situation과 몸값을 얻기 위해 인질을 잡는 Criminal Hostage Situation은 다른 접근이 필요하며 몸값을 지불해야 할지 말아야 할지에 대해 특정 자세를 취하고 있지 않고 전적으로 가족의 판단에 맡기고 있다.

영국 정부의 입장으로 사실 기관이 활용되기도 한다. 인질범과 협상을 하는 것은 매우 어려운 일이지만 불가능한 것은 아니며 테러 단체의 인질범들은 정부 기관의 사람은 안 만나려고 하지만, 결국에는 자신들의 목적을 얻기 위해 누군가는 만나야 하고 이때 사실 기관이 활용될 수 있다.

인질 사건이 발생하면 가족들은 충격으로 인해 판단 능력이 떨어지고 관련 정보도 부족하여 어찌할 바를 모르게 된다. 이때, 인질이나 인질 가족이었던 경험이 있는 직원이나 전문 협상가들의 도움을 받을 수 도 있다.

정부의 기본 입장에도 불구하고 때로는 정치적 부담으로 인해 몸값 지불을 너무 서두르는 경우도 있다.

앞서 Terry White는 위기협상의 필요성을 주장한 바 있다. 정부에서 협상이 어려울 때 경찰과 같은 전문 기관이 필요한 이유다.

영국 경찰의 협상은 협상의 준비단계에서 시작하여 논쟁개시, 신호, 제안, 타결안, 흥정, 정리, 타결의 8단계 순서를 기본으로 한다. 논쟁을 하면서 시간을 지연시키고 정보를 분석하면서 심리적 압박을 가하는 순서는 미국이나 우리나라와 유사하다. 영국 협상팀 역시 대화기법으로 성공을 할 수 없다고 판단되면 전술작전으로 종결시키는 방식이다. 협상가는 경력자를 우선하여 선발한다.

IV. 경찰 대화법 운영의 문제점

살펴본 바와 같이 경찰기관의 대화법 운용면에는 크게 비상설화 된 조직과 교육기관의 교육 시스템에서 문제점을 확인할 수 있다. 이를 기반으로 세분화 하여 다음과 같은 문제점을 도출하였다.

첫째, 협상팀 운영의 법적 근거 미흡 및 상설화 되지 않은 조직이다.

구 대테러활동지침 제4절에는 협상팀에 대한 법적 근거가 명확히 되어 있었으나 2016년 3월 2일 ‘국민보호와 공공안전을 위한 테러방지법’이 제정 되면서 삭제되어 이에 대한 보완이 필요하다.

협상의 경우, 각 지방청 별로 8명에서 10명을 선발하여 2개조로 ‘위기협상팀’을 편성하였고 각 경찰서별로 ‘인질사건 전문대응팀’을 구성하여 운영하고 있으나 실질적인 활동은 없거나 미미한 편이다. 담당 업무를 기본으로 하다가 유사시에 호출되어 출동하는 시스템으로 책임감마저 떨어진다.³¹⁾ 심야 시간에 불시에 호출할 경우에는 대응태세에도 문제점이 노출된다. 협상으로 진행한 사건의 성공과 실패에 대한 사례나 통계를 관리하는 부서가 없다보니 필요성을 주장할 근거도 충분하지 않다.

협상팀 구성에도 최소 3인 이상이 필요하고, 기본 5인 체제를 고수할 필요가 있다. 2016년 재편한 각 지방청 협상가는 4명으로 주협상가, 보조협상가, 정보관(연락관),

31) 2013년 경찰청 자료에 의하면, 전체 113명 중 초기 투입 가능한 생안·형사 부서는 14명으로 12%에 불과했다.

기록관, 팀장으로 임무 부여를 할 때 1명이 부족하여 1인이 2가지 임무를 부여받을 수 있는 문제점이 있다.³²⁾

2016년부터 시작한 ‘보고듣고말하기’ 과정은 중앙자살예방센터의 지원을 받아 교육 자료를 제공받고 강사진을 구성하고 있으나 실질적으로 활동하는 사람들은 50여 명의 강사진 중 절반정도에 불과하다. 경찰청 복지정책담당관실에서 교육 계획이나 전국의 강사진을 모두 관리하기에는 한계가 있다.

둘째, 교육 시스템의 문제를 들 수 있다.

협상가와 전술팀을 분리하여 실시하는 이론 교육은 의견 충돌을 초래할 수 있다.

2017년 하반기 경찰청 협상가 심화교육에서도 이러한 부분의 보완이 필요함을 확인했다. 협상가는 충분한 시간을 가지고 흥분된 대상자를 이성적인 인간으로 만드는 데 중점을 두는 반면, 전술팀은 인질사건에서는 신속한 전술작전을 전개해야 한다고 주장했다. 인질이 있는 경우에는 신속하게 작전을 전개하여 인질범을 사살해야 희생을 줄일 수 있다는 논리다. 이는 인질범이나 인질을 모두 살리려는 협상가와 상반된 의견이다.

경찰 교육기관에서 충분한 강사진을 확보하지 못했고 일관성 있는 교육이 이루어지지 않고 있어 이러한 문제점을 노출하는 것이다. 경찰대학은 기존 위기협상연구센터에서 강의를 하던 이종화가 퇴직하면서 2017년 하반기 교육 자체가 무산되었고, 경찰교육원은 정규과목에 협상이 편성되지 못했다.

경찰수사연수원 역시 연중 2회의 적은 교육을 실시하면서도 전국의 수사 경찰관을 우선으로 교육하다보니 기본적으로 교육을 받아야할 최초 현장을 임장하는 파출소·지구대 경찰관들에게는 교육의 기회조차 없는 것이다. 중앙경찰학교는 짧은 신입직원 교육기간임을 감안 할 때 대화법은 소개 정도에 그치고 있다.

언론은 2015년 안산 김상훈 인질사건³³⁾ 당시, 대화를 시도한 협상가는 지방청에서 하루 교육을 받은 형사였고, 협상전문가가 투입되기까지 2시간이 걸렸다고 비판했다. 황세웅은(2015) “이것이 경찰의 현주소”라며 교육 시스템에 대한 문제점을 지

32) 현실적으로는 주협상가와 보조협상가가 모든 임무를 수행하는 경우가 많다. 국내는 아직도 협상팀이 정착되지 않아 정보관, 기록관은 없는 경우가 많고 연락관도 계장급이나 과장급에서 모두 취합하여 지휘관에게 보고하는 경우가 대부분이다.

33) 2015. 1. 12. 15:00-1. 13. 14:30간, 김상훈(47)은 안산시 본오동에서 처000의 전 남편 집에 침입해 전남편(49)과 전남편의 막내딸(16)을 살해하고 큰딸(17)과 그의 동거녀(32)를 감금하며 경찰과 대치하다 검거되었다.

적 했다.³⁴⁾

셋째, 지휘관의 관심 부족 및 지휘체계의 문제점을 들 수 있다.

협상에 대한 중요성을 알고 있는 지휘관은 대화법과 관련한 교육 내용을 강조하면서 교육에 반영한다. 하지만 대화법을 교육받지 않은 지휘관은 협상 자체를 말(言)로만 진행되는 일상 생활정도로 생각하고 교육 축소 내지는 폐지를 주장한다.³⁵⁾

우리나라 위기협상은 1988년 서울올림픽 대테를 대비하여 출발하였으나, 20여 년 간 테러사건이 발생하지 않으면서 자살 기도, 가정폭력, 인질강도 등으로 분야가 확대되었다. 특히, 2015년 수사국에서 인질협상팀을 구성하면서 경비국 소관과 수사국 소관에 대한 임무 구분이 필요하게 되었다. 자살기도의 경우에는 생활안전국 소관, 인질강도의 경우 수사국 소관 등 사건의 형태에 따라 사건 주무 책임이 바뀌면서 현장에서 어느 부서의 지휘를 받아야 하는지에 대한 명확한 구분도 필요하다. 특히, 경비국 소속인 협상팀이 생활안전국 소관 업무나 수사국 소관 업무에 대해 출동했을 경우에 원만한 협조가 이루어지기 힘들다는 지적도 있다. 현장에서 협상팀을 지휘할 책임자를 명확히 해야 한다.

넷째, 지방청 협상가의 선발과정에도 인원 채우기식의 형식에 치우쳐 있다. 2017년 경찰청 경비국 주관의 협상가 심화교육임에도 불구하고 참석자 50명중 27명이 지방청 협상가였고 나머지 23명은 교육을 제대로 받지 않은 초보 협상가들이었다. 협상 요원 27명 중 14명만이 상반기에 교육을 참석한 경험자였고, 일부는 협상 교육을 1시간도 받지 않은 파출소 직원들을 선발하여 교육을 보낸 사례도 있었다. 선발 과정 자체가 생략된 경우라 할 수 있다.

다섯째, 협상가의 안전 확보 및 사기진작 방안이 마련되어야 한다.

오페산 업종 사건³⁶⁾에서 보듯이 경찰관의 안전 장구 착용도 검토해야 한다. 당시 순찰차에는 방탄복이나 방검복에 대한 준비가 미흡했다. 현장 경찰관뿐만 아니라 대

34) 당시에 협상을 시도했던 경기 남부청 협상실무요원들은 녹취록 등을 근거로 경찰관이 도착했을 때는 이미 사망 상태였고, 추가로 피해자가 발생하지 않도록 대상자를 관리했다며 반박하고 있다. 즉, 경찰 협상에는 문제점이 없다고 주장한다.

35) 2016. 중앙경찰학교는 과목 조정과정에서 지휘관 1인의 판단으로 위기협상 과목이 폐지되었다. 국토교통부 항공교통관제소, 군, 소방 등에서 협상 교육을 강화하고 있는 현실에 비추어 본다면 전 지휘관에 대한 협상 교육이 필요하다. 국토교통부 항공교통관제소는 연구자 외 1명을 초빙하여 2016. 12월 중 각 3일간 2회에 걸쳐서 팀장급 이상이 협상 교육을 수료하였다.

36) 2016. 10. 19. 오페산터널 인근에서 상병대(46)의 사제 총기 총격 사건으로 경찰관 김창호 경감이 사망하고 시민 2명이 부상을 입었다.

화를 시도하는 협상 요원들에 대한 안전 장구 지급도 부족하다. 협상 복장뿐만 아니라 보호마스크, 협상용 전화기(밧데리), 조명기구, 촬영장비, 방탄복, 방탄 방패, 안전 로프 등 현장에서 활용할 수 있는 장비가 거의 충족되지 않은 문제점이 있다.

협상가는 현장에서 겪을 수 있는 각종 트라우마도 대비해야 한다. 통계자료에는 국내에서 협상 후 자살을 시도한 경찰관은 없지만, 미국의 예에서는 인질사건에서 3명의 학생과 동료 경찰관 1명이 사망하는 것을 본 협상가 중 2명이 자살하고 1명이 협상팀을 그만두었다(Michael J. McMains 와 Wayman C. Mullins, 2015). 협상가들에 대한 트라우마 극복 방법과 보수 등 현실적인 문제도 극복해야 한다.

마지막으로 각 지방경찰청별 전문화 교육 및 보수 교육 과정이다.

연중 계획표에 의거하여 지방학교별로 상·하반기로 나누어 3일에서 5일의 위기협상 교육을 실시하고 있으나, 이 역시 형식에 치우친 면이 많다. 자원자가 없어 현장 실습중인 교육생이 교육을 받는 사례도 있었고, 강의 경험이 없는 협상가가 강의를 하기도 하였다. 계획표에 의한 과정으로만 생각한다면 교육의 목표를 이루기는 매우 어렵게 된다.

V. 정책제언

대화법은 모든 사건에서 최초로 현장에 임장하여 조치하는 지구대·파출소 경찰관들부터 교육을 받아야 한다. 미국 플로리다 대학교 경찰연구소 인질협상 교재에서도 ‘모든 개인은 대화훈련을 이수 받고 강조되어야한다’고 하여 현장 경찰관들의 대화법에 대한 중요성을 강조하고 있다. 다운즈 판례(Downs V. United State) 이후 FBI는 ‘협상이 무력 이전의 우선적인 대안책’이라고 명시하여 하나의 절차로 정착하게 되었다.

형식적인 활동에 치우쳐 있는 우리나라 경찰의 대화법 발전을 위해 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 법적 근거 마련 및 경찰 협상팀의 상설화다.

2016년 제정된 ‘국민보호와 공공안전을 위한 테러방지법’에서 구 국가대테러활동 지침에서 명확히 하고 있던 법적 근거가 삭제되어 이에 대한 보완이 필요하다. 국가 테러활동 세부운영 규칙 제14조(협상팀)나 테러취약시설 안전활동에 관한 규칙에 우

선하여 법령으로 협상팀 운영 및 활동에 대한 근거를 마련해야 조직적인 활동 및 구조를 이끌어 낼 수 있다.

총기가 소지 되지 않는 국내 여건상 총기 테러 발생 확률은 낮은 편이나 큰 피해를 보는 테러 발생 이후의 대비는 의미가 없다. 어떤 상황에서도 협상 전문가는 대비하여야 한다. 조직화되고 체계가 잡혀 있을 때 가장 효율적이고 능률적으로 상황을 관리할 수 있다.

2017년 7월, 경남 합천군 황매산터널 염충 인질극 사건과 같은 실전에 투입하면서 협상가의 전문성을 높여야 한다. 인력 문제로 협상팀의 상설화가 어렵다면 최소한 지방청 단위만이라도 상설화하고 경찰서는 비상설로 조직화해야 한다. 그러면서, 눈치보지 않고 협상 요원은 의무적으로 교육을 수강하도록 하여 역할극 등으로 현장성을 쌓고 이론 교육으로 무장하여 자신감을 가지고 대화를 시도할 수 있는 능력을 갖추어야 한다.

복지정책담당관실에서 전국을 관리하고 있는 ‘보고듣고말하기’ 과정도 각 지방경찰청에서 담당하여 체계적인 관리 및 교육의 질을 높여야 한다.

둘째, 경찰교육기관의 대화법에 대한 체계적인 교육이다.

교육은 초보단계에서부터 심화교육까지 각 과정을 거쳐야 한다. 우리나라 경찰교육기관은 협상을 정규 과목으로 채택하지 않고 있다. 보수 교육을 담당하고 있는 경찰교육원에 심화교육을, 신입경찰관을 양성하는 중앙경찰학교에 기초 과정이 마련되어야 한다. 경찰대학의 위기관리센터도 제대로 된 교육을 받을 수 있도록 재정이 되어야 한다.

전술팀과 협상팀간의 이원화 되어 있는 교육 시스템도 일원화하여 현장의 대립 상황을 제거해야 한다.

셋째, 지휘관의 관심 부족과 지휘체계의 확립이다.

지휘관의 관심 부족과 중요성을 인식하지 못하는 것은 가장 큰 걸림돌이다. 지휘관의 말 한마디에 협상 없이 작전이 실시되거나 교육의 필요성이 없다고 판단하여 폐지하는 경우가 이를 뒷받침 한다. 협상은 시간과의 싸움이다. 조급한 마음에 현장 결정권을 쥐고 있는 지휘관이 사건 해결을 독촉하거나 직접 협상에 나서는 경우도 있다. 중간 지휘관(계장·과장) 이상에 대한 협상교육의 강화가 필요하다.

지휘체계 면에서도 자살사건은 생활안전, 인질범은 수사 기능 등으로 업무 분담이 나누어져 있는 지휘체계를 감안하더라도 협상팀을 실질적으로 교육하고 구성하여

관리하는 부서로 지휘체계를 일원화해야 한다.

넷째, 엄격한 협상가 선발과정이 필요하다.

유능한 대화자라면 대상자의 흥분이 최고조에 달하더라도 자신의 감정은 스스로 통제할 수 있는 성격과 말하고 듣는 능력이 뛰어나야 한다. 상황에 따라서는 경찰관 본연의 임무인 범인의 검거도 직접 할 수 있는 체력조건도 갖추어야 한다. 협상가의 선발은 면접, 체력검사, 시나리오 대응 능력 등을 종합하여 엄격한 심사 기준을 마련하고 이에 의한 선발이 필요하다.

다섯째, 협상가의 안전과 사기 진작 방안이 마련되어야 한다.

방탄복, 방검복을 비롯하여 촬영장비, 보호마스크, 협상용 전화기(밧데리), 조명기구 등 기본적인 장비를 갖추어야 한다. 개인별 지급이 어렵다면 지정된 차량에 장비를 갖추고 출동 시 착용할 수 있도록 해야 한다. 협상복장은 기본적으로 지급되어 일반 경찰과 구별되도록 해야 대상자의 감정을 조절하는데 도움을 줄 수 있다.

강력 사건을 종결한 협상가는 ‘마음 돌봄’ 과정 등 치유 과정을 의무화 하고, 출동 수동을 구체화 하여 금전적인 보상 등 사기진작 방안도 마련 되어야 한다.

마지막으로 지방경찰청의 지방학교에 대한 교육 강화다.

전 경찰관은 대화기법을 교육받고 훈련해야 한다. 협상은 반복하여 훈련하지 않으면 효과를 기대하기 어렵다. 경찰교육기관에서 교육을 받았다고 하더라도 각 지방청 별로 이론 교육이나 역할극 등 각종 상황을 지속적으로 경험하지 않는다면 사건 발생 시 현장에서 최대의 효과를 기대하기는 어렵다. 형식적인 강의가 아니라 전문적으로 강의를 한 능력있는 강사를 선정하여 자료를 수집하고 연구하도록 하는 한편, 협상팀에 대한 관리가 이루어져야 한다.

우리나라 경찰 업무의 현실을 감안할 때 대화법에 대한 급격한 발전은 기대하기 어렵다. 더구나, 현장을 처음으로 도착하여 관리하는 지구대·파출소 경찰관 모든 개인이 기초적인 대화법에 대한 교육 이수도 어렵지만, 최소한 경찰서 비상설 협상요원이라도 선정하여 지속적인 교육과 관리가 이루어져야 한다.

선정된 협상가만이라도 대화법에 대한 발전을 기대하기 위해서는 위에서 언급한 제언이 루어지기를 기대해 본다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 김대권 (2017). 자살테러범에 대한 범죄심리학적 분석. 경찰청 위기협상 세미나 자료집.
- 김병구 (2010). 경찰협상팀 운용현황과 발전 방안에 대한 연구. 대테러협상가자료집.
- 경찰청 (2007). **인질협상 교육 교재**(북플로리다대학교 경찰연구소 인질협상교재 번역).
- 경찰청 경비국 (2016). **협상실무요원 심화교육 교재**.
- 경찰청 형사과 (2017). **전국인질사건 전문대응팀 워크숍 교재**.
- 경찰청 테러대응과 (2017). **대테러 협상역량 강화를 위한 2017년도 하반기 협상실무요원 심화교육 교재**.
- 경찰청 테러대응과 (2017). **대테러 협상역량 강화를 위한 2017년도 위기협상 세미나 교재**.
- 경찰청 교육정책담당관실 (2017). **경찰관마음돌봄과정. 미래테크**.
- 경찰청 (2009). **위기협상기법**. 서울: 범신사.
- 경찰청 위기관리센터 (2015). **협상실무요원 워크숍 교재**. 경찰청
- 경찰청 (2015). **2015 경찰교육훈련계획**. 서울: 범신사.
- 류재혁, 윤성철, 김용민 (2015). **위기관리론**. 경찰대학 교재.
- 박경민 (2012). **다중활동 관리 및 공권력 확립을 통한 사회적 갈등 조정자로서의 경찰역할 연구**. 경찰청 내부자료.
- 오영훈, 양민석, 박영란, 이상경 (2014). **국제 협상컨퍼런스 참석 결과보고 공무 국외여행 보고서**.
- 이종화, 장윤식, 조준택 (2011). **한국형 위기협상 모델 및 활성화방안 연구, 경찰청 부처맞춤형 훈련결과보고서**. U.S.A. University Of NewHaven 부처맞춤형훈련 훈련결과보고서.
- 조민상 (2017). **문제해결 지향적인 인질테러 협상연구. 2017 경찰청 위기협상 세미나 자료집**.
- 조세희 (2015). **경찰 위기협상 발전 방향에 관한 연구. 한국경호경비학회지, 45, 161-189.**
- 조세희 (2016). **초보협상가가 읽는 위기협상 따라 잡기**. 우공출판사
- 전용선 (2012). **위기협상 Role Playing 도입에 관한 연구. 중앙공무원교육원 훈련 경연대회**.
- 최응렬 (2008). **미국 위기협상팀(Crisis Negotiation Team)에 관한 연구. 대테러연구, 31.**
- 최성재 (2009). **경찰 위기협상팀 도입에 관한 연구. 경찰학연구, 9(2), 265-293.**
- 황세웅, 이주락 (2009). **위기협상론**. 서울: 영진닷컴.

2. 국외문헌

Michael J. McMains & Wayman, C. (2015). *Mullins, Crisis Negotiations*, 482-484.

Ragini, C. (2002). *Crisis Negotiation Teams: Selection and Training*. FBI Law Enforcement Bulletin, 1-5.

3. 기타

조선일보 (2014. 8. 29). 나 뛰어내릴거야.

머니투데이 (2015. 1. 16). “안산인질극” 인실협상체계 개선 목소리...상설조직 필요

내일신문 (2015. 1. 28). 황세웅-협상전문가 부족으로 초동내처 늦어.

한국일보 (2015. 9. 2). “안 만나준다” 내연녀 초등생 아들 붙잡고 인질극.

병합된 잭슨빌시 경찰령(2007)

【Abstract】

**A Study on Activating Police Conversational
Techniques**
– Focusing on activation of crisis negotiation techniques –

Cho, Se-Hee

October 31, 2017, a man named Saipov who follows ISIS killed 8 people and injured nearly 20 others by driving his truck to the riverside bicycle path in Manhattan, New York, in an act of terror. June 5, 2017, the Islamic extremist Yacqub Khayre held a woman hostage in a suburb of Melbourne, Australia, before being killed by the police. Various countries around the world including the UK, France, and Germany are in war against terrorism.

The terrorists change their target from hard targets such as government officials to vulnerable soft target, intensifying the public's fear, and, unlike in the past when they were organized by governments or organizations, extremists such as ISIS followers are now acting on their own in the act of terrorism. Also, as they use vehicles, pressure cooker, and other objects that can be easily found for terrorism, it is becoming more difficult for the police to prepare against terrorist attacks.

Meanwhile, some terrorism researchers argue that conversational techniques (negotiation) used by the police are now of no use, as shown in the cases like 9/11 attacks in 2001 and 2016 Nice attack in France in which the suspects committed terrorist attacks without leaving enough time for the police to take action and that, therefore, tactical suppression techniques need to be developed.

Therefore, this study suggested police negotiation techniques are necessary not only for terrorist attacks but also for overall police work, including handling intoxicated people at police station, and proposed ways to activate conversational techniques for police organizations.

Keywords: Negotiation, Suicide, Hostage, Active Listening, Anti-Terrorism