

인질협상 전술에 대한 탐색적 연구: 경찰과 일반인의 비교

박 주 식

서울남부대안교육센터

김 범 준[†]

경기대학교 범죄심리학과

본 연구는 일선 경찰들이 가진 인질 협상 전략을 탐색해보고 일반인의 그것과 비교하여 경찰들의 인질 협상 전략에 대한 기초적인 정보를 제공하는 것에 목적이 있다. 이를 위해 본 연구는 경찰과 일반인 참가자들에게 인질 협상 시나리오를 읽게 한 후 구체적인 협상전략에 대해 중요성과 사용용이성을 7점 척도 상으로 평가하도록 하였다. 연구 결과, 경찰들과 일반인들 사이에 몇 가지 항목들에서 차이점이 발견되었다. 경찰들은 경찰의 기능적인 역할, 예를 들어 '사건 현장을 미리 차단한다', '협상 상황을 잘 기록한다' 등의 항목들에서 일반인들에 비해 더 높은 사용용이성과 중요성을 평가하였다. 하지만 '인질범에게 사소한 물품을 제공할 때 아무런 보상 없이 제공한다', '인질범의 요구보다 더 많이 제공한다'와 같은 유의 사항들에서는 일반인에 비해 더 낮은 사용용이성과 중요성을 나타내었다. 덧붙여 그 결과를 예측할 수 없는 사소한 실수를 통해 인질범의 행태를 살피는 항목에 대해서도 경찰관들이 더 높은 사용용이성과 중요성을 평가하였다. 전반적으로 대부분의 항목들에서 경찰관들은 올바른 인식을 가지고 있는 것을 알 수 있으나, 앞서 이야기한 몇 가지 부분들에 대해서는 적절한 교육이 필요할 것으로 판단된다.

주요어 : 위기협상, 인질협상, 위기협상전략, 인질협상전략

[†] 교신저자 : 김범준, 경기대학교 대학원 범죄심리학과
Tel : 031-249-9193, E-mail : bjkim@kyonggi.ac.kr

1988년 서울의 한 가정집에서 인질사건이 발생했다(네이버 지식백과). 인질범은 총 4명이었고, 6명의 인질들이 두려움에 떨고 있었다. 현장에 출동한 경찰들은 위기협상에 대한 전문적인 지식이 없이 주먹구구식의 협상을 진행하였고, 이로 인해 계속해서 대화가 중단되며 인질들의 안전이 위협받는 상황으로 전개가 되었다. 결국 경찰은 강제진압의 방법을 통해 이 사건을 해결하려 하였고 다행히 인질 6명은 모두 무사히 구출되었으나 인질범 4명 중 3명이 자살하는 상황이 발생하였다. 이 사건이 바로 그 유명한 ‘무전유죄 유전무죄’라는 말을 남긴 지강현 사건이다. 결과적으로는 인질들이 모두 무사히 구출되어 성공적인 작전으로 평가될 수 있으나 인질범들의 생존 또한 위기협상의 한 목표라고 볼 때, 완벽한 성공이라고 말 할 수는 없을 것이다.

한편 만약 위와 같은 사건이 지금 현시대에 다시 발생한다면 어떠할까? 과연 우리 경찰들은 인질범들과 완벽하게 협상을 진행하여 모든 인질들을 무사히 구출하고 평화적으로 사건을 해결할 수 있을까? 경찰청에서는 이 같은 문제에 보다 효율적으로 대처하기 위해 각 청별로 위기협상 전담팀이 배치되고 있으며, 경찰대에서는 위기협상 전문가 교육과정도 실시하고 있는 중이다(매일포리스뉴스, 2009년 11월 23일). 이렇듯 현재 경찰 내·외부적으로 위기협상에 대한 관심이 상당히 높아지고 있다는 것은 상당히 긍정적인 일 중 하나이다. 그러나 위기협상에 대한 연구만큼은 아직도 상당히 미흡한 실정에 있다.

구체적으로 본 연구는 이전의 여러 가지 연구들(유영재 등, 2010; 정우일, 2009; Kelln & McMurtry, 2007; McMains & Mullins, 2010; Vecchi 등, 2005 등)이 나열한 유용한 협상전략

들이 실제 경찰들 사이에서 어떻게 받아들여지고 활용되고 있는지를 알아보고자 한다. 또한 실험 대상에 일반인을 포함하여 실제 범죄 상황을 자주 접해본 경찰들과 그러한 경험이 전혀 없는 일반인들이 위기협상전략에 있어서 어떤 차이를 보이는 지 살펴볼 것이다. 본 연구가 일반인과 경찰관을 비교 분석하는 이유는 먼저, 일반인은 가장 기본적인 통계 집단으로 그들의 생각을 알아봄으로써 협상 전략에 대한 가장 기초적인 자료를 제공할 수 있기 때문이다. 물론 위기협상은 다소 특수한 상황이지만 협상이라는 기본 틀 안에서는 일반인의 생각도 상당히 중요할 것으로 보인다. 두 번째로 본 연구는 인질협상의 매뉴얼적 기법들을 포함함으로써 이에 대해 경찰들은 일반인들에 비해 얼마나 더 유능하고 올바르게 인식하고 있는지를 비교해 볼 수 있다. 당연하게도 인질협상 상황은 경찰들이 담당하는 것이고, 그들은 분명 일반인보다 올바른 협상 전략을 가지고 있어야 하기 때문에 본 연구를 통해 이를 확인해 볼 수 있을 것이다. 덧붙여서 본 설문에는 일반 협상 전략도 포함되어 있으므로 실제 실용성이 확인되지 않은 전략들에 대해 일반인들의 기본적인 인식을 살펴보는 것은 상당히 중요할 수 있다. 마지막으로 일반인과 경찰관 인식의 일치 정도는 경찰에 대한 신뢰감 형성에 영향을 미칠 수 있기 때문에 일반인들의 생각을 알아보는 것은 경찰 내부적으로도 큰 도움이 될 수 있을 것이다.

위기협상의 정의

보통 사람들은 경찰에서의 협상이라고 하면, 인질과 관련한 협상을 먼저 떠올린다. 하지만 최근 경찰에서는 인질 사건과 비인질 사

건에서의 협상을 포괄하여 위기협상이라고 지칭하고 있다. 위기협상은 앞서 말한 바와 같이 자살 위협, 인질 사건 등과 같은 위기 상황에서 위기의 주체자와 대화를 통해 신뢰를 쌓고 보다 안정적으로 문제를 해결하는 방법이다. 이러한 위기 협상은 1971년 뉴욕 유타카 교도소 폭동 사건과 1972년 뮌헨 올림픽 이스라엘 선수촌 테러사건을 계기로 1973년 미국의 뉴욕시 경찰국 소속 특공대(SWAT)에서 최초로 인질 사건을 해결하기 위한 방법으로 협상전략을 사용하기 시작한 데서부터 비롯되었다(정우일, 2009).

한편 단어적인 의미에서 Hoff(1989)는 위기란 한 사람이 자신의 능력으로 대처할 수 있는 한계를 넘어선 상황을 의미한다고 보았다. 협상이라는 의미는 국어사전에서는 “어떤 목적에 부합되는 결정을 하기 위하여 여럿이 서로 의논함”이라고 나타나 있으나, 위기협상에서의 협상의 개념과는 다소 차이가 있다. Cohen(1982)은 사전적인 협상 개념에 덧붙여 “긴장 속에서 어떤 행동에 영향을 미치기 위한 정보와 권력의 사용”이라는 의미로 협상을 이해하였다. 즉 협상이라는 개념 속에 숨겨진 ‘갈등’이라는 본질적인 속성의 의미를 간파한 것이라고 볼 수 있다(Cohen, 1982; McMains & Mullins, 2010; 차훈진 등, 2009 에서 재인용).

구체적으로 본 연구에서 설명하고자 하는 위기 상황이란 타인의 의사에 반하여 그들을 감금하고 인질로써 생명을 위협하는 인질 상황과 자기 스스로를 해하고 자살을 시도하려는 사람들과 관련한 자살 상황 등을 말한다. 인질 상황의 경우 특별한 목적을 이루기 위해 인질을 볼모로 잡고 경찰과 대치하는 테러집단에 의한 인질 상황과 강도 및 절도를 목적으로 범행을 저지르던 중 경찰에 포위되어 우

발적으로 인질극을 벌이게 되는 상황, 그리고 마약과 음주, 혹은 단순 정신이상으로 나타날 수 있는 난동 상황이 포함된다.

위기협상의 필요성과 목표

위기협상의 최대 목표는 말 그대로 사건을 평화적으로 해결하는 것이다. 인질사건의 경우에는 인질들을 무사히 구출하고 인질범들 또한 안전하게 체포하는 것을 말하며, 자살위협사건의 경우는 자살위협자들이 스스로 자살을 포기하고 보다 긍정적인 방향으로 생각을 돌리도록 하는 것이다. 임창호(2008)에 따르면 위기협상의 다섯가지 목표는 1) 인질의 보호와 인질범의 진압, 2) 시간의 지연, 3) 정보의 입수, 4) 상황 주도권의 장악, 5) 문제의 평화적 해결이다.

위기협상 전략 외에 위기상황을 해결하는 또 한가지 방법은 경찰 특공대를 투입하는 것이다. 그러나 경찰 특공대의 투입은 그들이 아무리 기술적으로 훌륭하고 고도의 훈련을 받았다고 할지라도 신중하게 고려해서 진행되어야만 한다. 자칫 특수 작전 중 작은 실수라도 발생한다면 이로 인해 커다란 인명피해가 나타날 수도 있기 때문이다. 그러므로 이러한 특수부대의 투입은 위기상황을 해결하기 위한 근본적인 해결법이 될 수 없으며, 위기협상이 뜻대로 진행되지 않아 어려움이 있을 때, 최후의 수단으로써 사용되어야만 할 것이다.

유영재 등(2010)은 인질협상의 필요성에 대해 다음 세 가지 장점으로 설명하였다. 첫째, 협상을 진행하는 과정에서 특수 작전팀이 전술을 계획하는 시간을 벌 수 있으며, 인질범의 수나 인질 등 관련 정보를 제공할 수 있다. 둘째, 협상을 통해 극도로 흥분한 인질범들의

심리상태를 안정시킬 수 있다. 셋째, 협상과정에서 필요한 많은 정보들을 얻을 수 있다. 또한 덧붙여서 위기협상은 최소한의 비용으로 최대의 효과를 볼 수 있는 매우 효과적인 방법이기도 하다.

연구의 목적 및 내용

본 연구의 문제는 실제 경찰 집단은 인질협상 상황에서 어떤 협상 전략을 사용하며, 이는 일반인들의 전략과 어떠한 부분에서 차이가 나타나는가 하는 것이다. 현재 경찰 내부적으로 위기협상에 대한 인식이 크게 높아지고 있으나, 그에 대한 실증 연구는 다소 부족한 것이 사실이다. 실제로 위기협상과 관련한 연구가 쉽게 진행될 수 없었던 이유는 위기협상 상황에 대한 실험연구의 윤리성 및 현실적 적용 가능성 부족, 국내 인질협상 관련 통계 데이터의 부재 등에 기인하고 있다. 하지만 실제 상황을 활용한 실험연구는 불가능하겠으나, 일반 협상 연구들과 같이 기본적인 협상전략들에 대한 탐색적인 연구는 충분히 가능할 것이라 생각된다.

따라서 본 연구는 기본적으로 일반적 협상 전략에 대한 탐색적 연구(박헌준, 2004; Lewicki & Stark, 1996; Park & Lee, 2003)에 기초를 두어 여러 위기협상 관련 책과 논문(유영재 등, 2010; 정우일, 2009; 황세웅, 이주락, 2009; McMains, 2010 등)들이 이야기하는 위기협상 전략 및 기술들에 대해 탐색적으로 살펴보려 한다.

위와 같은 아이디어에서 시작한 본 연구의 목적은 일선 경찰들이 가진 위기협상 전략을 탐색해보고 일반인들의 그것과 비교하여 경찰들의 위기협상 전략에 대해 기초적인 정보를

제공하는 데에 그 목적이 있다. 특히 대부분의 국내 연구가 심리학적 실증 연구보다는 문헌 조사에 치중하고 있으므로 본 연구가 국내 위기협상 연구의 초석이 되어 미래의 더 나은 연구를 위한 방향을 제시하는 것에 의의가 있다고 할 것이다.

방 법

참가자

본 연구는 경찰들과 일반인들을 대상으로 진행하였다. 일반인들은 경기도에 위치한 K 대학교에서 심리학 관련 수업을 듣는 학부생들로 총 182명이 참여하였으며, 이 중 내용이 부실한 1명의 응답지를 제외하고 총 181부가 분석에 사용되었다. 한편 경찰관들은 서울 00 경찰서 형사과와 경기 00지구대의 경찰관들을 대상으로 진행되었으며 총 84부의 설문지가 수거되어 본 연구에 활용되었다.

인질협상 시나리오

본 연구는 참가자들에게 인질협상 시나리오를 읽게 한 후, 그것을 기준으로 하여 각 설문 문항에 답하도록 하였으며, 본 연구에서 사용된 시나리오는 아래와 같다.

설문 조사 내용

경찰관과 일반 대학생들에게 제시되는 설문은 그 내용은 기본적으로 유사하여 서로 비교가 가능하게끔 하였다. 각 문항들은 Thompson (2001)의 연구에서 나열한 인질 협상 시 가이

장소: 서울 영등포구 신길 6동 주점
 협상대상: 노xx (남, 32세, 주거 부정)
 인질: 안oo (여, 29세, 서울 영등포구)

- 현장 상황

노씨는 지난달 31일 오후 11시 30분께 돈을 훔칠 목적으로 서울 영등포구 신길6동의 한 원룸에 침입하여 지니고 있던 홍기로 홀로 자고 있던 주인 안씨의 팔을 찌르고 현금 8만 6천원을 빼앗은 뒤 성폭행을 하려 하였다. 노씨는 안씨의 비명소리를 들은 아래층 주민들의 신고를 받고 출동한 경찰과 1시간여 동안 안씨를 인질로 잡고 대치중이다. 그는 경찰에게 현금 5000만원을 요구하고 있다.

표 1. 본 연구에 활용된 설문 항목

구분	항목
1	인질범의 제안에 가능성이 있는 것처럼 꾸며서 행동한다.
2	교섭 중에 테드라인이나 기타 중요한 사항에 대해서는 기록한다.
3	교섭에서 활용할 수 있는 물품의 제공에는 반드시 대가를 고려한다.
4	교통수단, 인질교환 등에 대해 제안한다.
5	테드라인 시간에는 인질범과 계속 대화하여 테드라인 시간을 잊게 한다.
6	말다툼은 피한다.
7	인질범의 제안에 관심없는 척 한다.
8	말을 잘 듣지 않거나 되풀이 하게한다.
9	인질범의 제안에 부정적인 대답은 피한다.
10	사건현장을 미리 차단하여 보도진의 접근을 방지한다.
11	사소한 것 이라도 인질범과 대화한다.
12	사소한 실수를 저지르며 인질범의 반응을 살핀다.
13	‘예’, ‘아니오’로 대답할 수 없는 질문을 한다.
14	인질범이 요구하는 것보다 더 많이 주지 않으며, 인질범에게 무엇이든지 자진해서 제공하지 않는다.
15	인질과 인질범의 안전에 관심이 없는 것처럼 행동한다.
16	인질범과 외부를 연결하는 대화창구를 제한한다.
17	인질범이 인질을 앞으로 내세워 대화하지 않도록 유도한다.
18	인질범과의 대화에서 범인의 감정상태, 진실성, 합리성에 대한 실마리를 주의깊게 찾아야한다.
19	인질범과의 약속이나 최종시한은 꼭 지킨다.
20	인질범의 감정을 고조시킬 수 있는 불필요한 언행을 금한다.
21	인질범의 말투에 맞춘다.
22	인질범의 제안에 놀라는 척 한다.

- 23 인질범이 반복해서 강조하는 의도와 암시를 포착하여 협상에 활용한다.
- 24 인질범이 사소한 협상물품을 원할 때 가끔은 아무런 보상없이 제공한다.
- 25 인질범이 요구하는 것보다 더 많이 준비하고 자진해서 제공한다.
- 26 인질을 과도하게 인질로 의식하지 않는다.
- 27 인질현장의 환경(전기 및 조명설비 등)을 교묘하게 조작한다.
- 28 최대한 많은 경찰을 배치하여 위압감을 갖게한다.
- 29 협상이 이외에도 상황에 맞추어 여러 경찰들이 다 같이 인질범과 대화한다.
- 30 협상자는 인질범보다 부드럽고 천천히 말해야 한다.
- 31 협상자와 인질범과의 대화통로는 가급적 단일화 해야한다.
- 32 협상자의 제안에는 시한을 정하고 인질범의 시한에는 자연스럽게 응하지 않으면서 시간을 넘기도록 한다.

드라인(유영재 등, 2010에서 재인용)과 김상구(2004)의 연구에 나타난 인질협상의 원칙, 인질협상시 주의사항을 기본으로 하며 추가적으로 이종건, 박현준(2004)의 논문에 나타난 일반 협상 전략 항목들을 인질 협상 상황에 맞추어 적절하게 변경하여 활용하였다. 그 최종 변경 및 추가 항목들은 표 1과 같다.

위 항목들은 김상구(2004)와 Thompson(2001)의 연구에 나타난 매뉴얼 항목 19개, 인질협상 시 하지 말아야 할 항목 5개, 일반 협상전략을 변경한 것 8개로 구성되었다. 설문 과정은 경찰관들과 일반인들에게 위의 시나리오를 보여주고, 인질협상 상황에서 각 항목들의 사용용이성과 중요성 정도를 7점 척도 상으로 표시하도록 하였다.

결 과

먼저 매뉴얼 항목들에 대한 사용용이성을 살펴보면 일반인들은 총 평균이 5.04, 경찰관들은 5.13인 것으로 나타났다. 일반인들이 가

장 잘 사용할 수 있을 것이라고 응답한 항목은 ‘인질범과의 대화에서 범인의 감정상태, 진실성, 합리성에 대한 실마리를 주의깊게 찾아야한다(M=5.73, SD=1.34)’와 ‘인질범의 감정을 고조시킬 수 있는 불필요한 언행을 금한다(M=5.73, SD=1.18)’로 나타났다. 이 두 항목들은 경찰관들의 평가(각각 M=6.05, SD=1.14, M=5.83, SD=1.55)에서도 역시 상당히 높게 나타나 두 집단 모두 두 항목의 사용에 별다른 무리를 느끼지 않음을 알 수 있다.

반대로 일반인에게 가장 낮은 평가를 받은 항목은 ‘인질을 과도하게 인질로 의식하지 않는다(M=3.91, SD=1.50)’이고, 경찰관들은 ‘교섭에서 활용할 수 있는 물품의 제공에는 반드시 대가를 고려한다(M=4.23, SD=1.69)’인 것으로 나타났다. 특히 후자의 항목은 일반인들은 M=4.77(SD=1.37)로 평가하여 경찰관들의 평가와 대조를 이루었다. 실제 이전의 연구와 문헌들(황세웅, 이주락, 2009; McMains & Mullins, 2010)에서 인질범과의 교섭에서는 사소한 것을 제공할 때에도 항상 대가를 고려하는 것이 상당히 중요하다고 말하는데, 경찰관

표 2. 매뉴얼 항목들에 대한 사용용이성 평가

항 목	일반인 M(SD)	경찰관 M(SD)	t 값
교섭 중에 테드라인이나 기타 중요한 사항에 대해서는 기록한다.	5.14(1.26)	5.57(1.52)	-2.358*
교섭에서 활용할 수 있는 물품의 제공에는 반드시 대가를 고려한다.	4.77(1.37)	4.23(1.69)	2.757**
테드라인 시간에는 인질범과 계속 대화하여 테드라인 시간을 잊게 한다.	5.18(1.38)	5.33(1.48)	-.797
인질범의 제안에 부정적인 대답은 피한다.	4.95(1.30)	5.44(1.48)	-2.721**
사건현장을 미리 차단하여 보도진의 접근을 방지한다.	5.41(1.20)	5.39(1.69)	.070
사소한 것이라도 인질범과 대화한다.	5.53(1.17)	5.69(1.47)	-.969
‘예’, ‘아니오’로 대답할 수 없는 질문을 한다.	4.63(1.46)	4.55(1.80)	.358
인질범이 요구하는 것보다 더 많이 주지 않으며, 인질범에게 무엇이든지 자진해서 제공하지 않는다.	5.10(1.47)	4.93(1.63)	.852
인질범과 외부를 연결하는 대화창구를 제한한다.	4.86(1.58)	4.40(2.08)	1.947
인질범이 인질을 앞으로 내세워 대화하지 않도록 유도한다.	4.99(1.41)	5.30(1.60)	-1.608
인질범과의 대화에서 범인의 감정상태, 진실성, 합리성에 대한 실마리를 주의깊게 찾아야한다.	5.73(1.34)	6.05(1.14)	-1.855
인질범의 감정을 고조시킬 수 있는 불필요한 언행을 금한다.	5.73(1.18)	5.83(1.55)	-.582
인질범의 말투에 맞춘다.	4.77(1.47)	4.99(1.62)	-1.074
인질범이 반복해서 강조하는 의도와 암시를 포착하여 협상에 활용한다.	5.50(1.16)	5.41(1.55)	.540
인질을 과도하게 인질로 의식하지 않는다.	3.91(1.50)	4.29(1.79)	-1.804
인질현장의 환경(전기 및 조명설비 등)을 교묘하게 조작한다	4.66(1.52)	4.30(1.70)	1.690
협상자는 인질범보다 부드럽고 친절히 말해야 한다.	5.37(1.23)	5.75(1.35)	-2.243*
협상자와 인질범과의 대화통로는 가급적 단일화 해야한다.	4.96(1.46)	5.67(1.51)	-3.672***
협상자의 제안에는 시한을 정하고 인질범의 시한에는 자연스럽게 응하지 않으면서 시간을 넘기도록 한다.	4.49(1.37)	4.43(1.59)	.317
총 평균	5.04	5.13	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

들은 이러한 부분들을 다소 가볍게 생각하고 있음을 알 수 있다.

한편 t 검정을 통해 일반인과 경찰관들 사이에 평균 차이를 살펴보면, 먼저 ‘교섭 중에

테드라인이나 기타 중요한 사항에 대해서는 기록한다'의 항목에서 경찰관들이 일반인들에 비해 더 높은 사용용이성을 평가하였다($t(261)=-2.358, p=.019$). '교섭에서 활용할 수 있는 물품의 제공에는 반드시 대가를 고려한다'의 항목에서는 경찰관들이 일반인들에 비해 더 낮은 사용용이성을 보였다($t(261)=2.757, p=.006$). 이는 많은 경찰들이 실제 인질협상 상황에서는 인질범에게 항상 대가를 고려하여 물품을 제공하는 것에 어려움을 느끼고 있다는 것을 의미한다.

또한 '인질범의 제안에 부정적인 대답은 피한다'와 '협상자는 인질범보다 부드럽고 친절히 말해야 한다'의 항목들에서는 경찰관에게 일반인들보다 더 높은 사용용이성 평균이 나타났다. 마지막으로 '협상자와 인질범과의 대화통로는 가급적 단일화해야 한다'의 항목에서 유의미한 차이가 발견되었는데, 이는 경찰관들이 협상통로 단일화를 사용하는 것에 일

반인들에 비해 큰 무리를 느끼지 않고 있음을 나타내는 것이다($t(260)=-3.672, p=.000$).

다음으로 협상에서 사용해서는 안 되는 항목들에 대한 사용용이성 평가를 살펴보면, 일반인은 '교통수단, 인질교환 등에 대해 제안한다(M=4.91, SD=1.41)' 항목에 높은 평가를 주었으며, 경찰관들도 같은 항목에 M=4.62, SD=1.67로 평가하여 인질협상시 위협요소가 될 수 있는 부분들을 잘못 인식하고 있음을 알 수 있다. 또한 경찰관들은 '인질범이 사소한 협상물품을 원할 때 가끔은 아무런 보상없이 제공한다(M=4.88, SD=1.75)' 항목에 상당히 높은 평가를 보였다. 특히 이 항목은 경찰과 일반인들 사이에 유의미한 차이가 발견되었다($t(261)=-4.195, p=.000$). 또한 '인질범이 요구하는 것보다 더 많이 준비하고 자진해서 제공한다' 항목에서도 유의미한 차이가 발견되었는데($t(260)=-2.228, p=.025$), 이는 경찰관들이 인질범과의 교섭에서 사소한 물품을 제공하는

표 3. 유의 항목들에 대한 사용용이성 평가

항목	일반인 M(SD)	경찰관 M(SD)	t 값
교통수단, 인질교환 등에 대해 제안한다.	4.91(1.41)	4.62(1.67)	1.448
인질범과의 약속이나 최종시한은 꼭 지킨다.	4.85(1.56)	4.67(1.47)	.928
인질범이 사소한 협상물품을 원할 때 가끔은 아무런 보상 없이 제공한다.	3.95(1.64)	4.88(1.75)	-4.195***
인질범이 요구하는 것보다 더 많이 준비하고 자진해서 제공한다.	2.57(1.37)	3.00(1.61)	-2.248*
인질과 인질범의 안전에 관심이 없는 것처럼 행동한다.	3.27(1.65)	3.33(1.95)	-.264
협상가 이외에도 상황에 맞추어 여러 경찰들이 다 같이 인질범과 대화한다.	3.56(1.58)	2.99(1.92)	2.532*
총 평균	3.85	3.92	

* $p<.05$, *** $p<.001$

것에 대해 다소 잘못된 생각을 가지고 있음을 시사한다. 한편 ‘협상이 이외에도 상황에 맞추어 여러 경찰들이 다 같이 인질범과 대화한다’ 항목은 경찰관들이 일반인들보다 더 낮은 사용용이성을 평가하여 인질상황에 대한 대처 방식을 비교적 올바르게 인식하고 있음을 알 수 있다($t(262)=2.532, p=.012$).

마지막으로 일반 협상 전략들을 인질협상 상황에 맞추어 변경한 항목들의 경우 ‘말다툼은 피한다(일반인 $M=5.59, SD=1.28$, 경찰관 $M=6.12, SD=1.22$)’가 가장 높은 사용용이성 평가를 받았으며, 그 다음으로 ‘인질범의 제안에 가능성이 있는 것처럼 꾸며서 행동한다(일반인 $M=5.18, SD=1.30$, 경찰관 $M=4.64, SD=1.63$)’, ‘사소한 실수를 저지르며 인질범의 반응을 살핀다(일반인 $M=4.40, SD=1.57$, 경찰관 $M=4.69, SD=1.78$)’의 항목들이 나타났다. 한편 일반인과 경찰관들 모두 낮게 평가한 항목들은 ‘인질범의 제안에 관심없는 척 한다(일반인 $M=2.77, SD=1.47$ 경찰관 $M=3.12, SD=1.88$)’와 ‘말을 잘 듣지 않거나 되풀이 하게 한

다(일반인 $M=3.18, SD=1.59$, 경찰관 $M=3.25, SD=1.71$)’로 나타났다. 대체로 각 항목의 평균이 일반인은 3.98, 경찰관은 4.00으로 다소 낮게 평정되어 일반 협상항목들을 인질 상황에서 사용하는 것을 상당히 어렵게 느끼고 있음을 알 수 있다.

구체적으로 ‘인질범의 제안에 가능성이 있는 것처럼 꾸며서 행동한다’ 항목의 경우 일반인과 경찰관들 사이에 유의미한 차이가 나타났다는데, 동 항목에 대해 일반인이 경찰관들에 비해 더 높은 사용용이성을 표시하였다($t(261)=2.900, p=.004$). 또한 ‘최대한 많은 경찰을 배치하여 위압감을 갖게 한다’의 항목에서는 일반인과 경찰관 모두 낮은 사용용이성을 평가하였으나, 경찰관이 보다 더 낮은 평균을 나타냈다($t(262)=2.013, p=.045$).

매뉴얼 항목들에 대한 중요성 평가를 살펴보면, 평균이 일반인은 $M=5.08$, 경찰관은 $M=5.13$ 으로 높게 나타나 각 항목들이 인질협상 상황에서 상당히 중요하다고 생각하는 것을 알 수 있다. 평균이 가장 높게 나타난 항목은

표 4. 일반 협상 관련 항목들에 대한 사용용이성 평가

항목	일반인 M(SD)	경찰관 M(SD)	t 값
인질범의 제안에 가능성이 있는 것처럼 꾸며서 행동한다.	5.18(1.30)	4.64(1.63)	2.900**
말다툼은 피한다.	5.59(1.28)	6.12(1.22)	-3.145**
인질범의 제안에 관심없는 척 한다.	2.77(1.47)	3.12(1.88)	-1.656
말을 잘 듣지 않거나 되풀이 하게 한다.	3.18(1.59)	3.25(1.71)	-.348
사소한 실수를 저지르며 인질범의 반응을 살핀다.	4.40(1.57)	4.69(1.78)	-1.358
인질범의 제안에 놀라는 척 한다.	3.90(1.61)	3.70(1.69)	.906
최대한 많은 경찰을 배치하여 위압감을 갖게 한다.	3.58(1.60)	3.13(1.85)	2.013*
총 평균	3.98	4.00	

* $p<.05$, ** $p<.01$

표 5. 매뉴얼 항목들에 대한 중요성 평가

항목	일반인 M(SD)	경찰관	t 값
교섭 중에 데드라인이나 기타 중요한 사항에 대해서는 기록한다.	5.35(1.23)	5.36(1.69)	-.048
교섭에서 활용할 수 있는 물품의 제공에는 반드시 대가를 고려한다.	4.53(1.47)	4.16(1.77)	1.767
데드라인 시간에는 인질범과 계속 대화하여 데드라인 시간을 잊게 한다.	5.08(1.42)	5.06(1.50)	.100
인질범의 제안에 부정적인 대답은 피한다.	5.04(1.38)	5.28(1.59)	-1.231
사건현장을 미리 차단하여 보도진의 접근을 방지한다.	5.27(1.47)	5.76(1.38)	-2.600*
사소한 것이라도 인질범과 대화한다.	5.42(1.40)	5.55(1.42)	-.664
‘예’, ‘아니오’로 대답할 수 없는 질문을 한다.	4.46(1.44)	4.02(1.81)	2.080*
인질범이 요구하는 것보다 더 많이 주지 않으며, 인질범에게 무엇이든지 자진해서 제공하지 않는다.	4.94(1.48)	4.87(1.75)	.360
인질범과 외부를 연결하는 대화창구를 제한한다.	4.83(1.51)	4.85(1.82)	-.069
인질범이 인질을 앞으로 내세워 대화하지 않도록 유도한다.	5.21(1.50)	5.33(1.52)	.553
인질범과의 대화에서 범인의 감정상태, 진실성, 합리성에 대한 실마리를 주의깊게 찾아야한다.	6.09(1.19)	6.02(1.38)	.399
인질범의 감정을 고조시킬 수 있는 불필요한 언행을 금한다.	5.90(1.18)	5.82(1.39)	.467
인질범의 말투에 맞춘다.	4.71(1.51)	4.78(1.79)	-.353
인질범이 반복해서 강조하는 의도와 암시를 포착하여 협상에 활용한다.	5.65(1.22)	5.48(1.59)	.980
인질을 과도하게 인질로 의식하지 않는다.	4.32(1.59)	4.44(1.80)	-.548
인질현장의 환경(전기 및 조명설비 등)을 교묘하게 조작한다	4.71(1.49)	4.37(1.59)	1.684
협상자는 인질범보다 부드럽고 천천히 말해야 한다.	5.30(1.28)	5.82(1.29)	-3.043**
협상자와 인질범과의 대화통로는 가급적 단일화 해야한다.	5.01(1.40)	5.71(1.54)	-3.701***
협상자의 제안에는 시한을 정하고 인질범의 시한에는 자연스럽게 응하지 않으면서 시간을 넘기도록 한다.	4.63(1.49)	4.81(1.59)	-.867
총 평균	5.08	5.13	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

‘인질범과의 대화에서 범인의 감정상태, 진실성, 합리성에 대한 실마리를 주의 깊게 찾아야한다(일반인 M=6.09, SD=1.19, 경찰관 M=6.02, SD=1.38)’로 동일하게 나타나 일반인과

경찰관 모두 이 항목을 가장 중요하게 생각하고 있다는 것을 알 수 있다. 한편, 가장 낮은 평균을 보인 항목은 “예, 아니오”로 대답할 수 없는 질문을 한다(일반인 M=4.46, SD=1.44, 경찰관 M=4.02, SD=1.81)’로 이 항목에 대해 일반인과 경찰관 모두 중요하지 않게 생각하고 있음을 시사한다.

t 검정 결과 4 가지 항목들에서 일반인과 경찰관들 사이에 유의미한 차이가 발견되었는데, 먼저 ‘사건 현장을 미리 차단하여 보도진의 접근을 막는다’의 항목에서 경찰관이 일반인들보다 더 높은 중요성을 나타내었다($t(259)=-2.600, p=.010$). 바로 위에 언급했던 것처럼 ‘예, 아니오로 대답할 수 없는 질문을 한다’의 항목은 경찰관이 일반인에 비해 더 중요성을 낮게 평가하여 동 항목에 대해 경찰관들이 잘못된 인식을 가지고 있음을 알 수 있다($t(260)=2.080, p=.039$). 한편 ‘협상자와 인질범과의 대화통로는 가급적 단일화해야 한다’

항목의 경우 일반인들보다 경찰관들이 동 항목에 대한 중요성이 높게 평가하였다($t(260)=-3.701, p=.000$). 앞서 사용용이성에서 나타났던 것과 마찬가지로 경찰관들이 협상통로 단일화에 대해 상당히 적절한 인식을 가지고 있음을 알 수 있다.

표 6은 인질 협상 시 주의해야 할 사항들에 대해 일반인과 경찰관들이 중요성을 평가한 것이다. 총 평균은 일반인 M=3.83, 경찰관 M=4.02이며, 몇 가지 항목들에 대해 일반인과 경찰관 모두 부적절한 생각을 가지고 있음을 알 수 있다.

특히 ‘인질범이 사소한 협상물품을 원할 때 가끔은 아무런 보상 없이 제공한다’의 항목의 경우 일반인과 경찰관들 사이에 평균 차이가 크고, 더 나아가 일반인은 4점 이하로 이 항목을 다소 중요하게 생각하지 않는 반면 경찰관들은 동 항목을 일반인들에 비해 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났다($t(259)=-4.139,$

표 6. 유의 항목들에 대한 중요성 평가

항목	일반인 M(SD)	경찰관 M(SD)	t 값
교통수단, 인질교환 등에 대해 제안한다.	4.96(1.47)	4.40(1.77)	2.650
인질범과의 약속이나 최종시한은 꼭 지킨다.	4.90(1.43)	4.76(1.61)	.720
인질범이 사소한 협상물품을 원할 때 가끔은 아무런 보상 없이 제공한다.	3.61(1.49)	4.48(1.77)	-4.139***
인질범이 요구하는 것보다 더 많이 준비하고 자진해서 제공한다.	2.70(1.34)	3.43(1.87)	-3.589***
인질과 인질범의 안전에 관심이 없는 것처럼 행동한다.	3.24(1.56)	3.71(1.99)	-2.047*
협상가 이외에도 상황에 맞추어 여러 경찰들이 다 같이 인질범과 대화한다.	3.57(1.74)	3.36(2.02)	.878
총 평균	3.83	4.02	

* $p<.05$, *** $p<.001$

$p=.000$). 이전의 연구들(황세웅, 이주락, 2009; McMains & Mullins, 2010)에서는 인질범과 교섭을 할 때 인질범이 원하는 그 어떤 사소한 물품이라도 항상 그 대가를 고려하여 인질범이 무엇이든 공짜로 얻을 수 없다는 사실을 심어 주는 것이 좋다고 역설하고 있다. 그러나 위의 연구 결과는 경찰관들이 이러한 부분들에 대해 올바르게 인식하지 못하고 있다는 것을 시사하고 있다.

또한 ‘인질범이 요구하는 것보다 더 많이 준비하고 자진해서 제공한다’의 경우 경찰관과 일반인의 중요성 평균에 유의미한 차이가 발견되었다($t(260)=-3.589, p=.000$). 즉, 경찰관들은 동 항목에 대해 일반인들에 비해 잘못된 인식을 가지고 있는 경우가 많다는 것이다.

한편 일반인이 가장 높은 중요성으로 평가한 ‘교통수단, 인질교환 등에 대해 제안한다(일반인 $M=4.96, SD=1.47$ 경찰관 $M=4.40, SD=1.77$)’는 항목과 경찰관들이 가장 높게 평가한 ‘인질범과의 약속이나 최종시한은 꼭 지킨다(일반인 $M=4.90, SD=1.43, 경찰관 M=$

$4.76, SD=1.61$)’는 항목은 이전 연구(김상구, 2004)에서 인질범과 협상할 때 해서는 안 되는 사항으로 분리되고 있다. 이에 대해 경찰관들은 $M=4.40$ 과 $M=4.76$ 으로 다소 중요성을 ‘보통이다’ 이상으로 평가하고 있어서 이에 대한 올바른 교육이 필요할 것으로 보인다.

표 7은 일반 협상과 관련한 항목들에 대한 것인데, 일반인의 총 평균은 4.07이고 경찰관들의 총 평균은 4.14로 나타났다. 대부분 4점 이하의 점수대를 보이고 있으며, 가장 높게 나타난 항목들은 ‘말다툼은 피한다(일반인 $M=5.83, SD=1.33, 경찰관 M=5.90, SD=1.39$)’이다. 특히 ‘인질범의 제안에 가능성이 있는 것처럼 꾸며서 행동한다(일반인 $M=5.14, SD=1.45, 경찰관 M=4.62, SD=1.65$)’는 일반인과 경찰관들 사이에 유의미한 인식 차이가 나타났다($t(260)=2.603, p=.010$). 이는 동 항목에 대해 일반인들은 어느 정도 유용한 전략으로써 생각하고 있는 반면에, 경찰관들은 일반인들 보다는 덜 유용하게 생각하고 있음을 알 수 있다.

표 7. 일반 협상 관련 항목에 대한 중요성 평가

항목	일반인 M(SD)	경찰관 M(SD)	t 값
인질범의 제안에 가능성이 있는 것처럼 꾸며서 행동한다.	5.14(1.45)	4.62(1.65)	2.603*
말다툼은 피한다.	5.83(1.33)	5.90(1.39)	-.435
인질범의 제안에 관심 없는 척 한다.	3.13(1.55)	3.31(1.86)	-.827
말을 잘 듣지 않거나 되풀이 하게한다.	3.17(1.49)	3.54(1.82)	-1.722
사소한 실수를 저지르며 인질범의 반응을 살핀다.	4.19(1.62)	4.57(1.69)	-1.737
인질범의 제안에 놀라는 척 한다.	3.53(1.47)	3.78(1.54)	-1.272
최대한 많은 경찰을 배치하여 위압감을 갖게한다.	3.49(1.73)	3.27(1.70)	.968
총 평균	4.07	4.14	

* $p<.05$

논 의

본 연구는 실제 인질 협상 장면에서 경찰들은 어떤 협상 전략을 사용하며, 그것은 일반인과 비교하여 어떤 차이가 있는가를 살펴보기 위해 실시되었다. 특히 본 연구는 경찰 내의 인질 협상 전담팀이 아닌 일반 지구대와 형사과의 경찰들을 대상으로 하여 그들이 가진 인질협상에 대한 인식을 알아보고자 하였다. 이를 위해 이전 선행 연구들에 나타난 다양한 협상 전략들을 시나리오와 함께 설문으로 제시하여 경찰과 일반인의 인식을 비교 분석하였다. 그 결과, 인질협상에 있어서 일반인과 경찰관들 사이에 약간의 인식차이가 있음을 발견하였다.

구체적으로 본 연구는 일반인과 경찰관의 구체적인 협상전략에 대해 살펴보았는데, 여기에서는 경찰들에게 몇 가지 문제점이 발견되었다. 대체적으로 우리 경찰들은 인질범과의 대화에 대해 다소 안일하게 생각하는 경향들을 보였다. 특히 사소한 교섭이라도 인질범에게 주는 것이 있으면 오는 것이 있어야 한다는 인식을 심어주어야 함에도 경찰관들은 인질범에게 사소한 물품을 내어주는 것에 대해 쉽게 생각하는 경향을 보였다. 덧붙여 ‘사소한 실수를 저질러 인질범의 반응을 살핀다’와 같이 다소 위험한 상황을 연출할 수 있는 전략에도 일반인들에 비해 사용용이성과 중요성에서 보다 높은 평가가 나타나기도 하였다. 이런 부분들은 경찰들이 다양한 범죄자들을 겪어오며 만들어진 도식으로 인해 발생하는 것으로 예측해 볼 수 있다. 예를 들면, 경찰들이 가진 범죄자에 대한 인식이 일반인의 그것과는 차이가 있을 수 있기 때문에, 경찰들은 범죄자들에 대해 보다 쉽게 예측하고 행동하

려는 경향을 보일 수 있다는 것이다.

한편 경찰들이 일반인들에 비해 보다 긍정적으로 인식하고 있는 협상전략들도 있었는데, 사건 현장에 보도진을 차단한다던가, 협상을 여러 사람이 하는 것이 아닌 단일화하여 진행하는 것 등이다. 이러한 전략들에 대해서는 경찰들이 일반인들 보다 더 높은 사용용이성과 중요성을 표시하였다. 이것도 역시 앞서와 마찬가지로 다양한 범죄 사건들을 겪어오며 축적된 경험으로 인해 나타난 노하우로 생각해볼 수 있다.

본 연구는 경찰관들과 일반인들 사이에 인질협상시 사용하는 협상전략에 차이가 있는가를 기본으로 하여 시작되었다. 2009년부터 경찰대에서 인질협상 전문가 교육 과정이 시행되고 각 청별로 인질협상팀이 만들어지는 과정 중임에도 인질협상에 대한 적절한 실증연구가 진행되지 않고 있다는 것에 본 연구에 의의가 있다고 할 수 있다. 위의 결과들을 살펴보면, 경찰들과 일반인들 사이에 특별한 차이가 나타나기도 하였고 경찰들이 다소 잘못 인식하고 있는 부분들도 발견되었다. 그러나 이는 본 연구가 가지는 다양한 한계점들로 인해 부정적으로 나타난 결과들 일수도 있음을 밝힌다. 그러므로 미래에 이보다 더 나은 연구들이 진행되기 위해서는 경찰 내부적으로 인질협상 분야에 대한 더 많은 관심이 요구된다. 또한 경찰 내부적으로 인질 사건에 대한 통계 데이터베이스를 구축하여 이러한 탐색적 연구 뿐만 아니라 다양한 통계적 연구가 실행될 수 있도록 지원하여야 할 것이다. 하지만 무엇보다 우리 국민들이 가진 인질협상에 대한 기본적인 인식을 바꾸고 그들의 관심을 불러오기 위해 다양한 노력들이 필요할 것이다. 인질협상팀과 인질협상 전문가에 대한 적극적

인 홍보, 인질사건 대처요령에 대한 안내책자 등 다양한 대안들이 존재할 수 있다. 이러한 다양한 노력들은 우리 국민들의 인식을 바꿀 뿐만 아니라 경찰 내부적으로도 인질협상에 대한 높은 관심으로 더 다양한 연구들이 나타나게 하는 원동력이 될 수 있을 것이다. 본 연구도 인질협상 분야의 발전에 큰 도움이 될 수 있기를 희망해 본다.

참고문헌

- 김상구 (2004). 인질사건의 실태 및 대처방안. *경호경비연구*, 7, 29-59.
- 유영재, 장석현, 박보라 (2010). 인질상황의 심리와 효과적인 인질협상기법에 관한 연구. *한국범죄심리연구*, 6(1), 117-144.
- 유전무죄 무전유죄(지강현 사건), 네이버 지식백과, <http://terms.naver.com/entry.nhn?cid=124&docId=1396419&mobile&categoryId=124>에서 검색.
- 이종건, 박현준 (2004). 한국인의 협상전술에 관한 탐색적 연구, *협상연구*, 10(1), 37-69.
- 임창호 (2008). 인질협상시 효과적인 대화기법. *대테러연구*, 31, 281-313
- 정우일 (2009). 위기협상의 주요쟁점에 관한 논의. *한국범죄심리연구*, 6(2), 213-235.
- 주용택 (2009년 11월 23일). “나도 이제 협상전문가” 경찰대학, 위기협상전문과정 개설. 매일폴리스뉴스. <http://www.mpnews.co.kr/detail.php?number=1609&thread=28>에서 검색.
- 차훈진, 정우일 (2009). 경찰의 위기협상 발전 방안 -역할심리극을 중심으로-. *한국범죄심리연구*, 6(1), 145-167.
- 황세웅, 이주락 (2009). *인질협상론*. 서울: 영진닷컴.
- Kelln, B., & McMurtry, C. M. (2007). STEPS-Structured Tactical Engagement Process: A Model for Crisis Negotiation. *Journal of Police Crisis Negotiations*, 7(2), 29-51.
- Cohen, H. (1982). *You Can Negotiate Anything*. New York, New York: Bantam Books.
- Flood, J. J. (2003). *A Report of Findings from the Hostage Barricade Database System(HOBAS)*. Quantico, VA: Crisis Negotiation Unit, Critical Incident Response Group, FBI Academy.
- Vecchi, G. M., Van Hasselt, V. B., & Romano, S. J. (2005). Crisis(Hostage) negotiation: current strategies and issues in high-risk conflict resolution. *Aggression and Violent Behavior*, 10, 533-551.
- Hoff, L. E. (1989). *People in Crisis: Understanding and Helping*. Menlo Park, CA: Addison-Wesley Publishing Co.
- Lewicki, R. J., & Robinson, R. J. (1998). Ethical and Unethical Bargaining Tactics: An Empirical Study. *Journal of Business Ethics*, 17, 665-683.
- Lewicki, R. J., & Stark, N., (1996). What is Ethically Appropriate in Negotiations: An Empirical Examination of Bargaining Tactics. *Social Justice Research*, 9(1), 69-95.
- McMains, M. J., & Mullins, W. C. (1996). *Crisis Negotiations: Managing Critical Incidents and Hostage Situations in law Enforcement and Corrections* (4th Ed.). Cincinnati, OH: Anderson Publishing Co.
- Noesner, G. W. (1999). Negotiation Concepts for Commanders. *FBI Law Enforcement Bulletin*,

- 68(1), 6-14.
- Park, H., & Lee, J. (2003). *Asian Managers' Schema about Unethical Bargaining Tactics*. Paper Presented at the Academy of Management Conference, Seattle, Washington.
- Rogan, R. G., & Hammer, M. R. (1995). Assessing Message Affect in Crisis Negotiations: An Exploratory Study. *Human Communication Research, 21*, 553-574.
- Thompson., L., (2001). *Hostage rescue manual: Tactics of the counter-terrorist*. London: Greenhill Books.
- Van Hasselt V. B., Romano, S. J., & Vecchi, G. M. (2008). Role Playing: Applications in Hostage and Crisis Negotiation Skills Training. *Behavior Modification, 32*(2), 248-263.
- 1 차원고접수 : 2013. 4. 16.
심사통과접수 : 2013. 5. 16.
최종원고접수 : 2013. 5. 27.

An Exploratory Study on Hostage Negotiation Tactics

Ju-Sik Park

Seoul Nambu Alternative
Education Center

Beom-Jun Kim

Department of Criminal Psychology
Graduate School Kyonggi University

This study was conducted to explore the hostage negotiation strategy of first-line police and to compare the result with the public. The purpose of this study was to provide a basic information about hostage negotiation strategy of the police. The police and public participants read the hostage negotiation scenario and then estimated the overall response strategies, the basic negotiation strategies and specific strategies for hostage negotiations on the 7-point scale. The results revealed that the police set a high values on the area of functional role such as blocking the scene, registering the negotiating situation, and so on compared with the general person. However, polices showed less accessibility and importance than general public about the items to be careful(ex, when hostage takers want to trivial items, polices can provide those without any rewards). In addition, the item that can have a negative effect on hostage situation was estimated higher accessibility and importance by the police than general public. Generally, the police have enough knowledge and understanding of hostage negotiation strategy although education on some items should be provided.

Key words : Crisis Negotiation, Hostage Negotiation, Crisis Negotiation Tactics, Hostage Negotiation Tactics.