



Антитеррористическая комиссия Курганской области

Типовая инструкция по действиям персонала учреждения, организации (объекта) при угрозе совершения и совершении террористического акта

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель предприятия (организации)

« _____ » _____ 200 г.

ИНСТРУКЦИЯ

по действиям персонала _____ (наименование объекта) _____ при угрозе совершения и совершении террористического акта

1. При угрозе совершения террористического акта.

1.1. При получении сообщения об угрозе совершения террористического акта из официальных источников (территориальных органов УФСБ, УВД, МЧС по Курганской области и др.):

1.1.1. Руководитель учреждения (организации) обязан:

- обратной связью проверить достоверность полученного сообщения;
- отдать указания начальнику службы безопасности на усиление охраны объекта;
- отдать указание начальнику службы безопасности на немедленную эвакуацию посетителей и персонала с объекта;
- уточнить у начальника службы безопасности (старшего наряда охраны) сложившуюся на момент получения сообщения обстановку и возможное нахождение подозрительных лиц (предметов) на объекте или вблизи него;
- отдать распоряжение начальнику службы безопасности на пропуск спецподразделений УФСБ, УВД, ГУ МЧС РФ по Курганской области и сопровождение их по территории объекта к месту вероятного террористического акта;
- оповестить и собрать специалистов, способных быть проводниками или консультантами для прибывающих сил правоохранительных органов;
- с прибытием оперативной группы территориального органа УФСБ, УВД доложить обстановку, передать управление ее руководителю и далее действовать по его указаниям, принимая все меры по обеспечению проводимых оперативной группой мероприятий;
- доложить о происшедшем и принятых мерах в администрацию муниципального образования.

1.1.2. Сотрудники службы безопасности обязаны:

- усилить охрану объекта, обращая особое внимание на появление посторонних лиц на объекте и вблизи него;
- организовать немедленную эвакуацию посетителей и персонала со всего объекта;
- по прибытию спецподразделений УФСБ, УВД, МЧС беспрепятственно пропустить их на объект и сопровождать по территории;
- о проводимых мероприятиях докладывать руководителю объекта.

1.1.3. Персонал объекта обязан:

- тщательно осматривать свои рабочие места на предмет возможного обнаружения взрывных устройств или подозрительных предметов;
- при обнаружении на объекте посторонних предметов, не подходить к ним и не пытаться осмотреть их, а немедленно доложить сотрудникам службы безопасности или непосредственному начальнику;
- при получении команды на эвакуацию, без паники покинуть помещение согласно плану эвакуации.

1.2. При получении сообщения об угрозе террористического акта из анонимных источников:**1.2.1. Руководитель учреждения (организации) обязан:**

- при наличии автоматического определителя номера (АОН) сразу записать определившийся номер телефона;
- при наличии звукозаписывающей аппаратуры извлечь кассету с записью разговора и принять меры к ее сохранности. Установить на ее место другую кассету;
- при отсутствии АОН и звукозаписывающей аппаратуры:
 - а) дословно запомнить разговор и зафиксировать его на бумаге;
 - б) по ходу разговора отметить пол звонившего и особенности его речи: голос (громкий, тихий, грубый, веселый, невнятный и т.д.); темп речи (быстрый, медленный); произношение (отчетливое, искаженное, с заиканием, шепелявое, с акцентом или диалектом); манера речи (развязная, с издевкой, с нецензурными выражениями); состояние (спокойное, возбужденное);
 - в) в ходе разговора обязательно отметить: звуковой фон (шум автомашин или железнодорожного транспорта, музыка, звук теле-радиоаппаратуры, голоса и др.); тип звонка (городской или междугородный); зафиксировать точное время начала разговора и его продолжительность;
 - г) по возможности в ходе разговора получить ответы на следующие вопросы: куда, кому, и по какому телефону звонит этот человек? какие требования он (она) выдвигает? выступает ли в роли посредника или представляет группу лиц? на каких условиях он (она) или они согласны отказаться от задуманного? как и когда с ним (ней) можно связаться? кому сообщить об этом звонке?
- если возможно, еще в процессе разговора, сообщить в правоохранительные органы, а если такой возможности нет - по окончании разговора;
- проинформировать об опасности террористического акта руководителей соседних организаций;
- отдать распоряжение на усиление охраны объектов, поиск подозрительных предметов в предполагаемых местах минирования;
- дать команду на эвакуацию посетителей и персонала со всего объекта;
- с прибытием оперативной группы территориальных органов УФСБ, УВД,

МЧС доложить обстановку, передать управление ее руководителю и далее действовать по его указаниям, принимая все меры по обеспечению проводимых оперативной группой мероприятий;

- доложить о происшедшем и принятых мерах в администрацию муниципального образования.

1.2.2. Сотрудники службы безопасности обязаны:

- зафиксировать точное время начала разговора и его продолжительность;
- включить звукозаписывающую аппаратуру (при ее наличии), либо подробно записать полученное сообщение, при этом необходимо как можно больше узнать о звонившем и планируемых им действий;

- в ходе разговора постараться определить пол, примерный возраст звонившего и особенности его речи, а также присутствующий при разговоре звуковой фон;

- попытаться получить от звонившего ответы на следующие вопросы: куда, кому и по какому номеру он звонит? выдвигаются ли им какие-либо требования, если выдвигаются, то какие? как и когда с ним можно связаться? кому вы должны сообщить об этом звонке?

- в ходе разговора предложить звонившему соединить его с руководителем учреждения;

- если это возможно, то еще в ходе разговора нажать кнопку тревожной сигнализации;

- по окончании разговора незамедлительно доложить о нем руководителю объекта;

- усилить охрану объекта, обращая особое внимание на появление посторонних лиц на объекте и вблизи него;

- организовать немедленную эвакуацию посетителей и персонала со всего объекта;

- по прибытию спецподразделений УФСБ, УВД, МЧС беспрепятственно пропустить их на объект и сопровождать по территории;

- о проводимых мероприятиях докладывать руководителю объекта.

1.2.3. Персонал объекта обязан:

- тщательно осматривать свои рабочие места на предмет возможного обнаружения взрывных устройств или подозрительных предметов;

- при обнаружении на объекте посторонних предметов, не подходить к ним и не пытаться осмотреть их, а немедленно доложить сотрудникам службы безопасности или непосредственному начальнику;

- при получении команды на эвакуацию, без паники покинуть помещение согласно плану эвакуации.

2. При совершении террористического акта на объекте.

2.1. При подрыве взрывного устройства на объекте.

2.1.1. При наличии связи немедленно вызвать службы оказания экстренной помощи.

2.1.2. Попытаться как можно скорее, если это возможно, покинуть здание.

2.1.3. Если вас завалило обломками строительных конструкций, необходимо:

- не паниковать, дышать глубоко и ровно, голосом и стуком привлечь внимание прибывших спасателей;

- если пространство в завале относительно свободно, не пользоваться зажигалкой или спичками – беречь кислород;

- при сильной жажде положить в рот небольшой камешек или обрывок

носового платка и сосать его, дыша носом;

- если воздух откуда-то поступает в завал, надо сориентироваться по движению воздуха, продвигаться осторожно, стараясь не вызвать нового обвала с помощью подручных средств (доски, кирпичи) укрепить потолок от обрушения и дожидаться помощи. Всегда следует помнить, что спасатели принимают все меры по поиску пострадавших;

- при наличии в зоне завала рядом с вами других лиц и возможности переговоров с ними, необходимо проинструктировать их по действиям в этих условиях, пресечь панику, выяснить установочные данные (фамилию, имя, отчество) и сообщить свои, периодически переговариваться, помня о том, что при разговоре увеличивается расход кислорода в закрытом пространстве.

2.2. При захвате и удержании заложников на объекте.

Человеку оказавшемуся заложником, необходимо:

- стараться, насколько, это возможно, соблюдать требования личной гигиены;
- делать доступные в данных условиях физические упражнения;
- как минимум, напрягать и расслаблять поочередно все мышцы тела, если нельзя выполнять обычный гимнастический комплекс;

- подобные упражнения желательно повторять не менее трех раз в день;
- очень полезно во всех отношениях практиковать аутотренинг и медитацию;
- эти методы помогают держать свою психику под контролем;
- вспоминать про себя прочитанные книги, последовательно обдумывать различные отвлеченные процессы (решать математические задачи, вспоминать иностранные слова и т.д.); в общем, ваш мозг должен работать;

- если есть возможность, читайте все, что окажется под рукой, даже если этот текст совершенно вам не интересен; можно также писать, несмотря на то, что написанное наверняка будет отбираться; важен сам процесс, помогающий сохранить рассудок;

- следить за временем, тем более что террористы обычно отбирают часы, отказываются говорить, какой сейчас день и час, изолируют заложников от внешнего мира; отмечать смену дня и ночи (по активности преступников, по звукам, режиму питания и т.д.);

- относиться к происходящему с вами как бы со стороны, не принимая случившееся близко к сердцу; до конца надеяться на благополучный исход; страх, депрессия и апатия – три ваших главных врага;

- не выбрасывать вещи, которые могут позже пригодиться (лекарства, очки, письменные принадлежности и т.д.), стараться создать хотя бы минимальный запас питьевой воды и продовольствия на тот случай, если вас перестанут кормить;

- при необходимости выполнять требования террористов, если это не связано с причинением ущерба жизни и здоровью людей, не противоречить террористам, не рисковать жизнью окружающих и своей собственной;

- не допускать действий, которые могут спровоцировать террористов к применению оружия и привести к человеческим жертвам;

- не допускать истерических действий со стороны заложников, понуждать их к спокойствию.

_____ (должность, фамилия, инициалы разработчика инструкции) _____

« ____ » _____ 200__ г.

Рекомендации по организации начальной стадии переговорного процесса в случае захвата заложников

Одним из наиболее важных (ключевых) элементов ситуационного реагирования на угрозы террористического характера, связанные с захватом и удержанием заложников, является правильная организация переговорного процесса должностными и иными ответственными лицами, вступающими в переговоры на начальной стадии совершения террористических актов. Как показывает практика, от действий персонала объектов вероятных террористических устремлений, их руководителей, дежурных смен и иных (фактически не уполномоченных) участников переговоров часто прямо зависит начало и ход дальнейшего проведения контртеррористической операции, решение проблем удержания террористов от активных действий до прибытия подразделения немедленного реагирования и квалифицированных переговорщиков.

1. Общие положения.

В процессе переговоров с лицами, совершившими захват заложников, следует, по возможности, решить ряд задач:

а) установить, по возможности, психологический контакт с преступниками, не провоцировать их на агрессивные действия; максимально использовать ситуацию переговоров для получения информации о личности преступников и наличия у них уязвимых качеств, использование которых может помочь освобождению заложников;

б) создать условия для деятельности правоохранительных органов:

- затягивание времени до прибытия представителей правоохранительных органов;
- добывание информации, необходимой для подготовки и проведения спецопераций.

Важно помнить, что ведущий переговоры на начальной стадии не уполномочен гарантировать и обещать террористам соблюдение неприемлемых требований:

- об освобождении от уголовной ответственности за содеянное;
- о выплате выкупа правительством;
- об освобождении ранее осужденных преступников;
- о снабжении террористов оружием или взрывчатыми веществами;
- о снабжении террористов наркотиками;
- об обмене гражданских лиц на заложников;
- о принятии нормативных правовых и межгосударственных политических актов.

Вместе с тем необходимо фиксировать такие требования, обсуждать их исключительно в части передачи властям и доведения ответной реакции.

В остальном переговоры могут вестись по любым вопросам: пища, вода, свет, кондиционирование, медикаменты, средства массовой информации и т.д.

Стремление добиться выигрыша времени является обязательным элементом ведения переговоров и, чаще всего, объясняется необходимостью согласования с руководством, властями, должностными лицами тех или иных вопросов, получения разрешений, желанием всесторонне и глубоко разобраться в условиях, которые выдвинули преступники, сложностью технического и процедурного их выполнения, отсутствием в наличии требуемых сумм денег, транспорта и т.д. Тактика затягивания переговоров выражается и в том, что для обдумывания ответа на принципиально важные вопросы необходимо какое-то время, возникают основания, исходя из тактических соображений, создавать паузы

(перерывы) в переговорах. Они дают возможность всесторонне обсудить сложившуюся обстановку, найти новые подходы в диалоге, принять дополнительные меры обеспечения безопасности.

В ходе переговоров рекомендуется не доводить до сведения преступников информацию, усугубляющую их уголовную ответственность (например, если в результате действий террористов кто-либо погиб, но преступники об этом не знают), чтобы не подтолкнуть их к более жесткой линии поведения. Категорически запрещается сообщать данные о планах и ходе развертывания сил и средств правоохранительных органов, руководителях спецопераций, рабочих вариантах решения возникающих задач, тактике и формах действий заинтересованных структур.

2. Тактика ведения переговоров на начальной стадии.

Первоначальный период, который, собственно, еще не является переговорами в полном смысле этого слова, характеризуется внезапностью действий преступников, их стремлением подавить волю лица, вступившего в контакт. Преступники могут пустить в ход разного рода оскорбления, угрозы, шантаж, предъявить ультимативные требования о выполнении в краткие сроки выдвигаемых условий. Правильной тактической линией в создающейся экстремальной ситуации является демонстрация психологической устойчивости, снятие эмоционального напряжения, возможное затягивание переговоров с тем, чтобы выиграть время для всестороннего уточнения обстоятельств совершенного преступления, заключающихся в выяснении личности преступников, их численности, наличии судимости, возрастных, физических, психических и других особенностей, а также сведений о намерениях, связях, видах и количестве оружия, которым они располагают. Одновременно выясняются число захваченных людей, их установочные данные, местонахождение, отношения с преступниками, состояние их здоровья. Проводится выбор наиболее целесообразной формы дальнейшего ведения диалога (устный, с использованием средств связи, усиления звука, через посредников, переводчиков, письменный).

В обстановке дефицита времени, при затрудненности общения в первоначальный период переговоров основное внимание следует уделить установлению и развитию контактов с лицами, захваченными заложников, поиску с ними «общего языка», внушению им чувства доверия к представителям объекта, терпеливому и спокойному обсуждению возникшей конфликтной ситуации. При первичном контакте с преступниками можно начинать с самых общих моментов: установление формы взаимного обращения, просьба вести себя спокойно, внимательное выслушивание и уточнение требований преступников.

Необходимо учитывать и использовать в ходе переговоров фактор случайности участия в данном процессе лиц, вступивших в контакт «по роду деятельности». Захват заложников - в большинстве случаев подготовленная и спланированная преступниками акция, поэтому для них вполне логичны ссылки на некомпетентность переговорщика, невозможность выполнения их требований, подчинение вышестоящим инстанциям и т.п. Для осмысления ситуации могут использоваться паузы, вполне объяснимые стрессовым состоянием переговорщика.

Анализ показывает, что в первые минуты осуществления операции преступники достаточно агрессивны. Они хотят показать серьезность своих намерений, подавить волю заложников, не допустить вмешательства в ситуацию окружающих людей. Как следствие, на первом этапе предпринимать какие-либо шаги, препятствующие действиям преступников, со стороны неподготовленных людей (включая заложников) нецелесообразно и даже опасно. Наоборот, следует демонстрировать готовность к диалогу и предоставить им инициативу в изложении

требований, не забывая общей задачи удержания преступников от активных действий и предотвращения более тяжелых последствий. При этом сопоставление возникающих рисков является наиболее сложным в морально-психологическом и этическом плане. Так, получение террористами доступа к оружию массового поражения, особо опасным веществам и технологиям способны привести к реализации террористических угроз, несопоставимых по тяжести с первоначальными. Как следствие, взвешенное, аргументированное поведение переговорщика в данной фазе является одним из важнейших элементов. Моделирование возможных чрезвычайных ситуаций, подготовка должностных лиц должны осуществляться заблаговременно в ходе повседневной деятельности объектов возможных террористических устремлений. Успех переговоров на начальной стадии - это обеспечение безопасности, сохранение жизни и освобождение заложников. Надо постоянно стремиться к уменьшению числа заложников, в первую очередь женщин, детей, больных и пожилых людей, используя все поводы для постановки этого вопроса. Освобождение каждого заложника - успех, достигнутый переговорщиками.

Главное на данном этапе не растеряться, не идти по пути панических обещаний, успокоить собеседников, ввести разговор в русло длительного обсуждения. При этом надо иметь в виду, что для преступников высказанные ими угрозы (убийства, например), как правило носят «демонстративный» характер, можно сказать рассчитаны «на испуг». Преступники осознают, что реализация ими угроз в части уничтожения заложников фактически прекращает дальнейший переговорный процесс в пользу силового варианта пресечения их деятельности.

Очень часто преступник пытается заставить кого-либо из заложников вести переговоры вместо него самого, что не способствует успешному ведению переговоров. Для достижения каких-либо результатов ведущий переговоры должен разговаривать непосредственно с лицом, захватившим заложников. Для того чтобы добиться непосредственного контакта с преступником, ведущим переговоры, следует:

- а) активно использовать жаргонные слова, понизив голос, сделать так, чтобы понять его было практически невозможно;
- б) следует несколько раз попросить заложника, говорящего от имени террориста, повторить то, что он говорит, ссылаясь на то, что его трудно понять;
- в) необходимо создать такой уровень помех, чтобы разговаривать по телефону с лицом, выступающим от имени преступника, было практически невозможно.

Главным доводом во всех успешно завершившихся переговорах была неоднократно подчеркиваемая в различной интерпретации мысль о том, что диалог имеет смысл, если преступники гарантируют жизнь и здоровье заложникам. В противном случае, применение силы закона является правомерным и неотвратимым, вплоть до применения оружия на поражение.

3. Общие рекомендации

При общении с лицами, захватившими заложников, необходимо:

- проявлять гибкость, выдержку, терпение, не допускать нервозности, сохранять психологическую устойчивость;
- выражать внимание и серьезность при изложении первоначальных требований преступниками, даже если некоторые из них неприемлемы;
- обсуждать аргументы каждой из сторон применяя логические законы, например, используя фразы «допустим мы это сделаем...» свести к абсурду явно невыполнимые требования или путем постановки серии вопросов, требующих однозначные ответы от преступников, заставить их самих дать устраивающий ответ;
- добиваться, чтобы преступники сами принимали все решения. Следует

заставить преступника принимать решения по самому незначительному поводу. Именно они должны определить, что делать, как и когда. Если они просят еду, то нужно уточнять какую именно и в каком количестве, спросить о детском питании, наличии людей, придерживающихся определенной диеты или не употребляющих определенных видов продуктов и т.д. Если преступник потребует денег, следует задать ему ряд вопросов, касающихся категории валюты, каков номинал этих денег, способ упаковки и т.д. Однако не следует погружаться в слишком мелкие детали, т.к. это может вызвать раздражение, недоверие и подорвать уже установившееся взаимопонимание;

- подавлять в себе неприязнь к террористам, не реагировать на оскорбления и другие эмоциональные проявления лиц, захвативших заложников;

- прежде всего, стремиться получить основные данные о личности преступников. В процессе разговора избегать вопросов, на которые может быть дан односложный ответ типа «да», «нет», а задавать вопросы, на которые необходимо давать развернутые ответы. Стимулировать захватчиков говорить как можно больше;

- строить общение с преступниками на доступном для него интеллектуальном уровне и на его языке;

- не использовать в переговорах непроверенные данные, которые могут быть легко опровергнуты;

- оценить приверженность захватчика тем целям, которые побудили их к преступлению;

- выяснить незначительные детали, свидетельствующие о готовности преступника пойти на компромисс по тому или иному вопросу;

- индивидуализировать преступников, дать каждому из них какое-нибудь имя, стремиться к личному контакту, называть себя по имени. К захватчику обращаться так, как он этого хочет. Не обезличивать общение. Необходимо попытаться дать почувствовать террористам, что их воспринимают как личностей;

- разумно использовать время, говорить только по существу ситуации, не игнорировать жизненно важных интересов лиц, захвативших заложников;

- стараться избегать давать категорически отрицательный ответ, оперировать выражениями типа: «Я передам Ваши требования», «Я постараюсь убедить руководство согласиться на Ваши требования, но боюсь, что добиться этого будет сложно»;

- при любом обещании выполнять пожелания лиц, захвативших заложников, давать им понять необходимость и логичность получения уступок взамен. Данное положение эффективно, если преступник удерживает значительное количество заложников. В результате преступник может освободить больных, детей и даже несколько женщин из числа заложников.

- стараться избегать эмоционально окрашенных высказываний типа «преступники», «возмездие» и т.п., что может способствовать росту напряженности. Не следует говорить преступнику о том, что у него нет никаких шансов остаться в живых;

- не подталкивать захватчика к крайним мерам. До тех пор, пока у него остается надежда отстоять свои позиции при переговорах, его можно склонить к их продолжению;

- вести переговоры в таком ключе, чтобы создавалось впечатление о достигнутом прогрессе и что обе стороны в выигрыше;

- избегать установления крайних сроков. Не спрашивать: «когда нужно выполнить эти требования?», логичнее сказать, что займетесь этим немедленно;

- стараться вести общение на затягивание времени - это, вероятно, наиболее важное требование, предъявляемое к переговорам. Ведущий переговоры не должен принимать никаких решений. Он обязан доводить требования

преступников до вышестоящего руководства, комментировать их и, получив соответствующие инструкции, сообщить ответ. Если выдвигается какое-либо требование, следует задать вопросы, касающиеся малейших деталей, и обсуждать их для достижения полной ясности. При случае следует ссылаться на неповоротливость бюрократического аппарата, сообщать преступнику о самых незначительных действиях по выполнению его требований.

- делая захватчику встречные предложения, не предлагайте ему какой-либо альтернативы, пусть он сам выбирает ее;

- уделять заложникам минимум внимания. Всю информацию об их состоянии стараться получить через лиц, их захвативших;

- форсировать переговоры о выдаче больных заложников, а также раненых, женщин и детей. Освобождение больных или имеющих физические недостатки заложников может стать одним из первых пунктов при переговорах. Их освобождение поможет получить сведения о том, что происходит внутри помещения, а также создаст прецедент для будущих уступок со стороны преступников;

- анализировать особенности голоса и речи, интонацию, паузы, акцент, а также, если есть возможность, обращать внимание на жесты, мимику и другие невербальные параметры общения;

- не стремиться к моментальному решению вопроса, так как любая идея, тем более в сложной ситуации, требует обдумывания;

- опыт успешно закончившихся переговоров свидетельствует, что важно убедить преступников воспринимать переговорщика как человека порядочного, честного, прямого, благожелательного, в чем-то нейтрального;

- не следовать тактике тотальных уступок террористам, ссылаться на объективную невозможность выполнения отдельных требований. Удовлетворяя все требования террористов, переговорщики могут нанести вред как заложникам, так и обществу в целом.

Главным доводом во всех успешно завершившихся переговорах была неоднократно подчеркиваемая в различной интерпретации мысль о том, что диалог имеет смысл, если преступники гарантируют жизнь и здоровье людей. На протяжении всего времени переговоров необходимо поддерживать у преступников убеждение в возможном удовлетворении их требований, чтобы удержать от насилия по отношению к жертвам преступления, совершения других преступных намерений.