

ДЕЙСТВИЯ ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ УГРОЗ ПО ТЕЛЕФОНУ

При поступлении угрозы по телефону необходимо в разговоре с абонентом выяснить причины и мотивы угрозы. При этом важно обратить внимание на следующие детали:

- характер звонка (междугородный, по радиотелефону, из автомобиля и т.п.);
- манера речи (спокойная, уверенная, невнятная, бессвязная, вежливая, непристойная, озлобленная, равнодушная, эмоциональная, использование каких-либо особенных фраз, выражений и т.п.);
- характеристики голоса (тембр, громкость, заикание, акцент, хриплость, сиплость, дефекты речи, и т.п.);
- наличие посторонних шумов, сопровождающих разговор (уличный шум, шум транспортных средств, параллельные телефонные разговоры, другой голос, подсказывающий, что говорить);
- с чего начал разговор ваш собеседник, представился ли он, спросил ли, с кем говорит, или начал сразу угрожать;
- какие угрозы и в связи с чем высказываются, принимаются ли во внимание ваши контраргументы либо идет непосредственное запугивание и выдвижение претензий и требований;
- сразу после разговора письменно (не надейтесь на собственную память) зафиксируйте все, что удалось отметить.

Незамедлительно сообщите о произошедшем в органы внутренних дел и своему руководителю.

1. ОБЛИКОВЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ:

Пол

мужской;

женский;

Приблизительный возраст

ребенок;

подросток;

взрослый;

пожилой;

Эмоционально-психологическая характеристика

спокойное состояние;

возбужденное состояние;

раздраженное состояние;

агрессивное состояние;

состояние алкогольного/наркотического опьянения;

2. ГОЛОС

естественный;

измененный;

Высота голоса

высокий;

средний;

низкий;

Сила голоса

сильный;

средний;

слабый;

Тембр голоса

звонкий;

глухой;

хриплый;

мягкий;

назализованный;

3. ВЛАДЕНИЕ РЕЧЬЮ

Речевая культура

слабая;

средняя;

высокая;

Словарный запас

бедный;

средний;

богатый;

Выразительность речи

слабая;

средняя;
высокая;

Стиль речи

официальный;
литературный;
разговорный;
просторечный;

Манера речи

официальная;
непринужденная;
развязная;
сдержанная;

Акцент

отсутствует;
наличие акцента;

4. АРТИКУЛЯЦИЯ

Четкость артикуляции

небрежная;
средняя;
отчетливая;

Темп речи

медленный;
средний;
быстрый;

Длительность пауз

длинные;
средние;
короткие;

Заполнение пауз

незаполненные;
заполненные звуком типа «э»;
заполненные звуком типа «м»;
заполненные незнаменательной лексикой;
подкашливание в паузах;

Речевое дыхание

нормальное;
дискомфортное;
отрывистое;

Интонация

нормальная;
отрывистая;

мелодичная;

Запинки

запинок нет;

имеются повторы звуков;

имеются повторы слогов;

имеются повторы слов;

Заикание

заикания нет;

заикание есть;

Дефекты речи

дефектов нет;

картавость;

шепелявость;

гнусавость;

5. ЛЕКСИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ

Особенности индивидуального словоупотребления

норма (без особенностей);

наличие индивидуального словоупотребления;

Жаргон

наличие;

отсутствие;

Устойчивые фразеологические обороты

наличие;

отсутствие;

Профессионализмы

наличие;

отсутствие;

Диалектизмы

наличие;

отсутствие;

Слова иностранного происхождения

наличие;

отсутствие;

Незнаменательная лексика

отсутствие;

наличие слов-«паразитов»;

6. ФОНОВЫЙ ШУМ

Отсутствует;

посторонние голоса;

музыка;

производственные шумы;

транспортные шумы;