

## 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;

гнузавость;

## 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;