



Утверждаю:

Заведующая МА ДОУ № 42

Е. В. Мусихина

2019 г.

ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

Сотрудник, принявший вызов, в ходе общения должен запомнить (записать) характеристику собеседника:

- национальность, территориальный диалект, регион проживания или рождения длительного проживания или рождения звонившего;
- наиболее часто употребляемые слова, идиоматические выражения, характерные междометия, словесные стереотипы, иностранные фразы, ругательства, профессиональные выражения; манеру обращения, что указывает на профессиональную и иную социальную принадлежность;
- возможное криминальное прошлое, выражающееся в употреблении жаргонных выражений, кличек, стиля «приблатненной» подачи текста, специфических клятв и заверений, угроз, нецензурной лексики;
- психологические особенности, интеллектуальный, волевой, эмоциональный настрой, степень агрессивности, склонность к разумным решениям и компромиссам.

Речь бывает спокойной, агрессивной, грубой, возбужденной, медленной, быстрой, мягкой, громкой, тихой, веселой, искаженной, бессвязной, путаной, с акцентом, хорошо поставленной, свидетельствующей о степени образования. Голос может быть нечетким, носовым, хриплым, шепелявым, глубоким, резким, с покашливанием, с глубоким дыханием, вызывать какие-либо ассоциации.

Содержание разговора позволяет сделать выводы о том, что это - сообщение психически ненормального человека; что оно передается с магнитофона; что сообщаемому угрожают насилием; что сообщение представляет собой розыгрыш (шутку) и т.д.

Имеет большое значение оценка обстановки вокруг собеседника:

- шум улицы, голоса других лиц, музыка, звуки помещения офиса (стук пишущей машинки, шум принтера, телефонные звонки, разговор персонала);
- производственный шум предприятия (гул станков, моторов, конвейера);
- бытовые звуки (работа телевизора, звуки, издаваемые животными);
- отсутствие посторонних звуков.

Целесообразно удерживать злоумышленника на линии как можно дольше, для чего попросить о повторном сообщении. Если позвонивший не называет точное место взрыва, то его необходимо об этом спросить, при этом, «террористу» необходимо указать, что на месте предполагаемого взрыва находится много людей, и взрыв может привести не только к глобальным разрушениям, но и к многочисленным жертвам.

После получения сообщения об угрозе совершения акта необходимо незамедлительно доложить о поступившем сообщении своему руководству, дежурным по органу внутренних дел и территориальному органу безопасности.