

## **ИНСТРУКЦИЯ**

### **по ведению телефонного разговора об угрозе взрыва, поджога, применения отравляющих веществ, совершения террористических и иных экстремистских акций**

После сообщения по телефону об угрозе взрыва, наличия взрывного устройства (ВУ) и т.п. будьте спокойны, вежливы и внимательны. Не перебивайте звонящего, проявляйте гибкость, выдержку и терпение. Не допускайте нервозности, сохраняйте психологическую устойчивость. Следует подавлять неприязнь к террористу, не реагировать на возможные оскорбления и другие эмоциональные проявления. В этой связи следует воздерживаться от выражений и фраз, которые могут вызвать раздражение и агрессивность собеседника, нежелание продолжать разговор.

Необходимо использовать малейшую возможность для склонения звонящего временно отказаться от исполнения угрозы и продолжить переговоры через разумный отрезок времени, необходимый для оценки его требований или предложений. В этой связи целесообразно сыграть роль «маленького человека», который при всем желании не может самостоятельно принимать решения («несмотря на серьезность ситуации не могу давать нереальных обещаний»).

В тех случаях, когда выдвигаются какие-либо требования, необходимо максимально выяснить их суть, поэтому допустимо и желательно задавать дополнительные вопросы. Пояснить, что «решение, в конечном итоге, принимает руководство или представители властей». Стараться держать инициативу в своих руках, предпринимать усилия по поддержанию и развитию диалога в интересах достижения цели переговоров. При ведении разговора целесообразно записывать данные разговора на листе бумаги.

После получения сообщения по телефону постарайтесь дать знать об этой угрозе кому-то из присутствующих рядом, который сразу же по другому аппарату должен будет позвонить по телефону ЕДДС «01».

После прекращения разговора с «террористом» трубку телефонного аппарата положить рядом с аппаратом, при этом не нажимать на клавиши аппарата независимо от сигнала в трубке. (Это необходимо для определения в последующем номера телефона «террориста»). Также с другого телефонного аппарата (другой номер и телефонная линия) позвонить по телефону ЕДДС «01», поставить в известность руководство.

При проведении переговоров руководствуйтесь вопросами, изложенными в прилагаемой форме.

# ФОРМА

## Заполняемая при получении по телефону сообщения об угрозе взрыва, поджога, применения отравляющих веществ, совершения террористических и иных экстремистских акций.

БУДЬТЕ СПОКОЙНЫ, ВЕЖЛИВЫ, НЕ ПЕРЕБИВАЙТЕ ГОВОРЯЩЕГО, ВКЛЮЧИТЕ ЗАПИСЫВАЮЩЕЕ УСТРОЙСТВО (если таковое подключено к телефону), СОШЛИТЕСЬ НА НЕКАЧЕСТВЕННУЮ РАБОТУ АППАРАТА (чтобы полностью записать разговор).

Дата \_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_

Слова человека, который звонит, приводятся в точности:

Вопросы:

1. Когда должно взорваться взрывное устройство (ВУ) (будет произведен поджог, будут применены отравляющие вещества (ОВ), совершена террористическая и иная экстремистская акция)? \_\_\_\_\_

2. Где находится ВУ (ОВ) сейчас? \_\_\_\_\_

3. Что это за ВУ (ОВ или иное оружие)? \_\_\_\_\_

4. Как оно выглядит? \_\_\_\_\_

5. Есть ли еще где ВУ (ОВ или иное оружие)? \_\_\_\_\_

6. Скакой целью Вы положили ВУ (ОВ), примените оружие или совершите теракт? \_\_\_\_\_

7. Каковы Ваши требования? \_\_\_\_\_

8. Вы один или Вас несколько человек? \_\_\_\_\_

9. На каких условиях можно избежать применения Вами ВУ (ОВ, иного оружия, совершения теракта)? \_\_\_\_\_

10. Какое время можете предоставить для обдумывания Ваших требований? \_\_\_\_\_

11. Через какое время и по какой схеме можно продолжить переговоры? \_\_\_\_\_

12. Как быть если предложенная схема связи не работает по техническим причинам? \_\_\_\_\_

### ПОСТАРАЙТЕСЬ ОПРЕДЕЛИТЬ СЛЕДУЮЩЕЕ: (подчеркните)

**Личность говорящего:** *мужчина, женщина, подросток*, **Возраст говорящего:** \_\_\_\_\_ лет

**Голос:** *громкий, тихий, мягкий, высокий, низкий, резкий, возбужденный, вкрадчивый, технически искаженный* голос

**Акцент:** *местный, неместный, иностранный, региональный*, какой национальности \_\_\_\_\_

**Речь:** *быстрая, медленная, отчетливая, искаженная, невнятная*

**Дефекты речи:** *заикается, говорит «в нос», шепелявит, картавит*, иные \_\_\_\_\_

**Языковой стиль:** *изысканный, хороший, посредственный, скудный, сквернословие, другие особенности* \_\_\_\_\_

**Манера изложения:** *спокойная, сердитая, разумная, неразумная, последовательная, непоследовательная, осторожная, эмоциональная, насмешливая, назидательная, другие особенности* \_\_\_\_\_

**Фон, шум:** *офисная оргтехника, заводское оборудование, поезда, музыка, животные, тихие голоса, самолеты, смешение звуков, уличное движение, веселье, иное:* \_\_\_\_\_

**Дополнительная информация:** \_\_\_\_\_

**№ телефона по которому принято сообщение:** \_\_\_\_\_

**№ телефона звонящего по определителю** \_\_\_\_\_

**Лицо, принявшее сообщение:** \_\_\_\_\_