



Pomáhat a chránit

KRAJSKÉ ŘEDITELSTVÍ POLICIE HL. MĚSTA PRAHY

PRACOVNÍ SKUPINA: MĚKKÉ CÍLE  
STÁLÝ TÝM VYJEDNAVAČŮ



## ZÁKLADNÍ ZÁSADY DEESKALACE KONFLIKTŮ

- **UDRŽTE VLASTNÍ EMOCE POD KONTROLOU**
- **PROJEVUJTE ZÁJEM A NASLOUCHEJTE**
  - ZÍSKÁTE DŮLEŽITÉ INFORMACE PRO SPOLUPRÁCI A DEESKALUJETE NAPĚTÍ
- **CÍLEM NENÍ PŘESVĚDČIT, CÍLEM JE SPOLUPRÁCE**

### POSTOJ A ŘEČ TĚLA

- **Bezpečná vzdálenost** - držte si odstup = bezpečnost + snižují pocit ohrožení
- **Otevřený postoj** - viditelné ruce = nejsem ozbrojen, nejsem hrozba
- **Oční kontakt** - klidný a přerušovaný / upřený pohled = vyzývám k boji

### VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

- **Mluvte** – klidně – pomalu – srozumitelně
- **Jednoduché a krátké věty** – složitá souvětí = riziko nedorozumění
- **Pauly** – používejte je často poté, co domluvíte, i poté, co domluví agresor – dávají prostor agresorovi informaci vstřebat

### CO NEDĚLAT!!!

- NELHAT
- NEHÁDAT SE
- NEOBVIŇOVAT
- NEODSUZOVAT
- NEMORALIZOVAT
- NESKÁKAT DO ŘEČI
- NEUKAZOVAT PRSTEM
- NESLIBOVAT CO NEMŮŽU SPLNIT
- NEPOUŽÍVAT FRÁZI „**UKLIDNĚTE SE!**“
- NESNAŽIT SE O LOGICKOU ARGUMENTACI V NEJVYŠŠÍM AFEKTU

### SYSTÉM „LEAPS“

- **L – Listen / Naslouchejte** – Nechte agresivní osobu mluvit, aniž byste ji přerušovali. Cílem je zachytit nejen obsah sdělení, ale i emoce, které za ním stojí.
- **E – Empathise / Uznejte emoce** – Ukažte, že se snažíte pochopit pocity a situaci druhého člověka, i když s jeho chováním nesouhlasíte / uznání emoce / hloubka emoce „
- **A – Ask / Ptejte se** – Ptejte se spíše méně a otevřenými otázkami na agresorovy potřeby a hodnoty... např. Co byste potřeboval? / Co pro Vás byla poslední kapka? / ....
- **P – Paraphrase / Parafrázujte** – Zopakujte vlastními slovy to, co jste slyšeli. Tím potvrdíte skutečnost, že rozumíte podstatě problému a dotyčný se cítí být vyslyšen.
- **S – Summarise / Shrňte** – Na konci rozhovoru stručně zopakujte hlavní body a dohodnutý postup = kontrola porozumění, že oba chápete situaci stejně. Agresorovi dává pocit, že byl vyslyšen a jeho problém se řeší.