

La genèse du conflit

Les déclencheurs de l'agressivité.

- Espace vital, le territoire
- Considération et respect (de la personne, de ses valeurs, de sa culture...)
- Sécurité (se sent en danger dans le cadre du contrôle)
- Autonomie (remise en cause de choix qu'elle pensait être les bons)
- Identité (ne pas traiter une personne comme un dossier)
- Confort (Ecoute et prise en considération des problèmes)
- Compréhension (Toute personne à besoin de se sentir comprise, malentendus amènent souvent de l'agressivité)
- Justice (Le sentiment de ne pas être traité comme les autres, dénonciations, mon voisin...)
- Prise en compte des besoins (Se sent abandonnée = réactions agressives)
- Propriété (ex : matériel emprunté et pas remis en place)

On est dans le cadre des valeurs violées, la loi n'entre en ligne de compte qu'en second plan aux yeux de la personne qui « subit » le contrôle.

Les circonstances aggravantes.

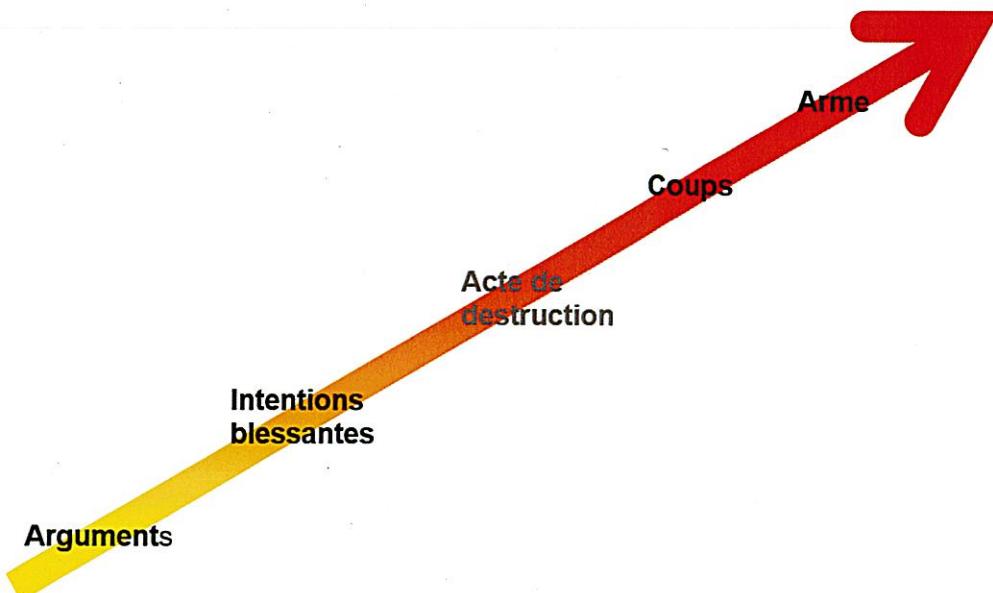
- L'enjeu est important pour la personne
- La personne subit la situation (durée du contrôle, finalité...)
- La personne à l'impression de ne plus avoir de choix (être au bout)
- Présence d'un proche (ne veut pas perdre la face...)
- Sureffectif des agents contrôleur (face à une personne seule et non violente)
- Intrusion sur sa propriété
- La méconnaissance de la loi (ce n'est quand même pas comme si j'avais tué quelqu'un...)
- Etat physique de la personne (malade, drogue, alcool...)
- Longue attente (dans 80% des cas la violence a été précédée d'une attente longue)
- L'absence de confidentialité (personne exposé au regard des autres)
- Le cadre matériel (nuit, froid, facteur de stress)

Il est important lors d'un contrôle de maintenir une distance raisonnable entre vous et votre interlocuteur. Sans se perdre dans des récits interminables il est conseillé de suivre avec attention ce que vous dit la personne contrôlée. Cela peut apporter de précieux renseignements sur son état d'esprit, ce qui a de l'importance à ses yeux...

L'important est différent pour chacun de nous !

Eviter la montée de la violence

- Rester centré sur les besoins et motivations de l'agresseur
- Savoir garder la bonne distance (physique et verbale)
- Tenter de parler plus bas pour faire descendre le ton de l'interlocuteur s'il s'emballe.
- Adopter une relation d'égal à égal et refuser la soumission/domination
- Favoriser une attitude de coopération et non de fermeture
- Changer d'interlocuteur
- Rebondir sur les objections de l'interlocuteur en les intégrant comme un atout (« et » au lieu de « mais »)
- Retrait (on stoppe le contrôle et on part).
- Techniques non verbales (attitudes, distance, regard, conscient de sa communication, éviter le face à face, éviter le contact physique).



Différence entre agressivité et violence ?

Agressivité.

- Une relation dominant/dominé.
- Acte par lequel un individu tente de s'affirmer ou de s'imposer.
- L'agressivité reste dans le domaine de la communication.
- C'est une question de « curseur ».
- Une personne agressive va requérir l'attention de l'autre.
- Hostilité..

C'est bien la perception d'un acte, d'un comportement, qui est à prendre en compte ; ainsi un même acte (une même parole) sera perçu par telle ou telle personne comme de l'agressivité ou pas.

Si un comportement peut ne laisser aucun doute sur l'intention de son auteur d'être perçu comme agressif, dans certains cas, un comportement peut très bien être perçu comme agressif sans aucune volonté de son auteur.

Violence.

- Elle est unilatérale.
- C'est la volonté de détruire.
- La personne violente attaque le lien qui l'unit à l'autre.
- Rupture de communication.

La violence est une atteinte à l'intégrité des individus. Elle a pour objectif de détruire l'autre, de le dominer, de lui faire du mal.