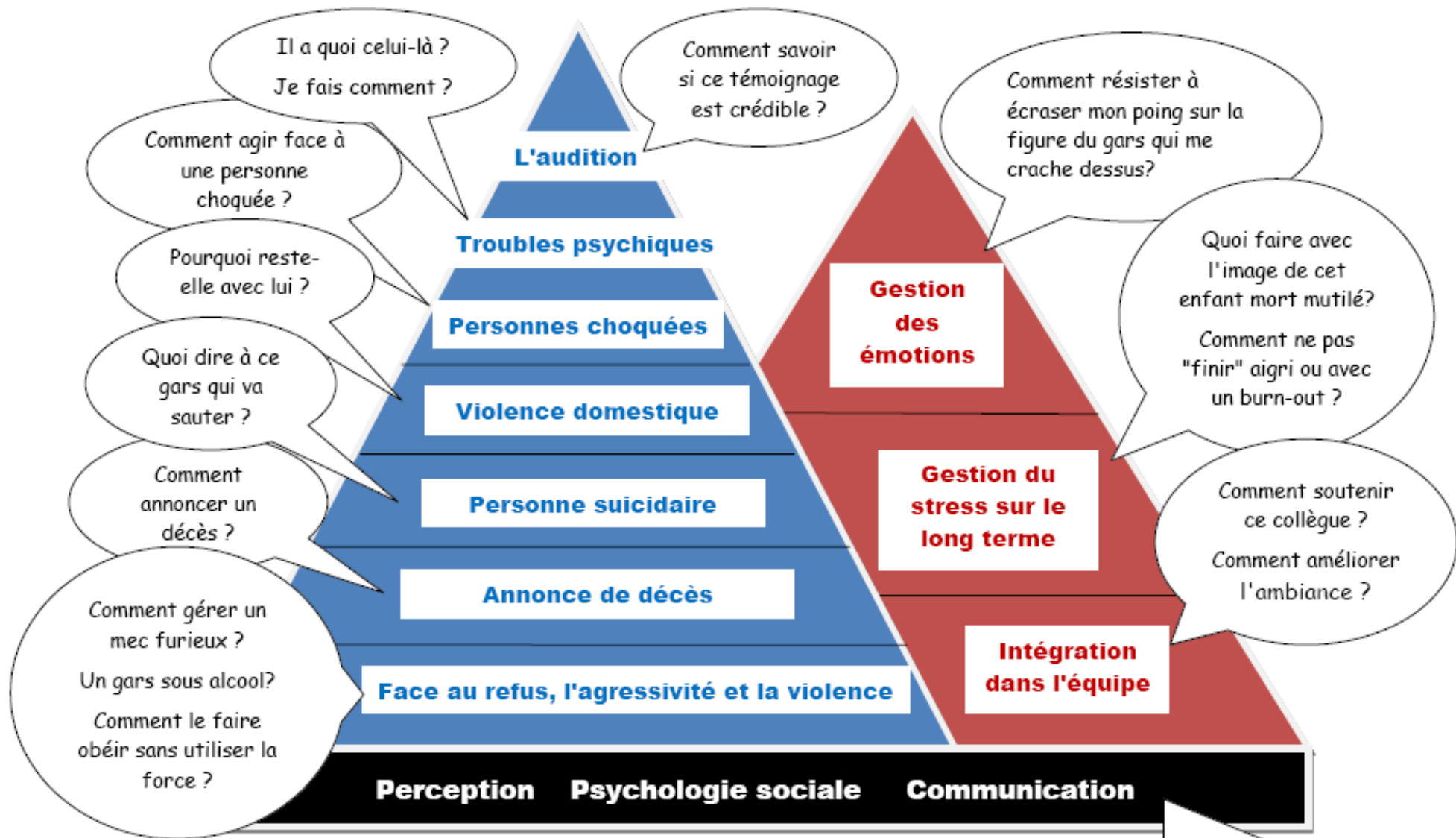


Classeur ISP Psychologie Policière



R. Jaccard - GT classeur compétences sociales - 11.11.2011



« Personne ne va dicter ce que je dois faire! »

La norme d'autonomie

Parmi les identités que nous défendons, il y a celle d'être une personne autonome, libre de nos choix et actes

*La nature même du travail du policier génère le
conflit*

Violation de la norme d'autonomie

= Attaque identitaire

- 15% des civils évalués comme non-coopératif (Cruse & Robin, 1973. Observation sur terrain)
- Résistance verbale ou physique présente dans 31% des activités de patrouille (Wilson & Brewer, 1991. 629 policiers interviewés)



« Je respecte ceux qui me respectent »



« Je respecte ceux qui me respectent »



« Mon identité ne dépend pas de
l'attitude d'un gars face à l'autorité »

Lorsqu'un gars injurie un policier, c'est qui ou quoi qu'il injurie?

L'approche

- Éviter de surprendre ou d'acculer la personne (à moins que la situation l'exige – cf. Quel est mon objectif)
→ *Attention à ne pas provoquer de réactions d'attaque-fuite*
- Soigner la première impression donnée. C'est elle qui marque et qui va influencer la suite des échanges!
→ *Effet de primauté*

Attention à ne pas provoquer la personne à défendre son identité

→ *Éviter que la personne ait l'impression que vous la prenez de haut!*

- Ne pas mettre en avant des moyens de contraintes
- Éviter ordre, ton autoritaire, « appuyer son regard »
- Précéder la fouille d'une explication
- « Adoucir/cacher » une menace
- Éviter toute expression condescendante (p. ex. « C'est pour votre bien »).
- Éviter de généraliser (p. ex. « Vous faites toujours/jamais ça ! », « Vous les jeunes... »)

Si possible, éviter la confrontation en public, surtout devant le groupe de pairs

Conduire l'interaction avec flexibilité

Demande	Demander avec respect et sans ordonner
Contextualiser	Expliquer, donner les raisons de la demande, réunir les éléments de la situation
Options	Présenter les options de manière spécifique en présentant les gains et les pertes dans la perspective et le langage de l'autre. Éviter de menacer, le choix est laissé à la personne
Confirmer	Lui faire confirmer son choix avec une phrase de type : "Il y a-t-il quelque chose que je puisse dire ou faire qui vous permettrait de coopérer ?"
Action	Utiliser la contrainte