

Analyse avec *Iramuteq* de dialogues en situation de négociation de crise : le cas Mohammed Mehra

Pascal Marchand¹

¹ *Lerass* – pascal.marchand@iut-tlse3.fr

Abstract

We analyze the transcripts - by the newspaper *Libération* – of the negotiation between Mohammed Mehra and negotiators of the RAID et DCRI. The results of lexicometric analyzes (*Iramuteq*, P. Ratinaud) allow to describe the lexical universes mobilized by the interlocutors, the phases of dialogue and monologue, the organization of sequences.

Résumé

On analyse la transcription, par le journal *Libération*, de la négociation entre Mohammed Mehra et les négociateurs du RAID et de la DCRI. Les résultats des analyses lexicométriques (*Iramuteq*, P. Ratinaud) permettent de décrire les univers lexicaux mobilisés par les interlocuteurs, les phases de dialogue et de monologue, l'organisation des séquences.

Mots-clés : négociation, classification hiérarchique descendante, spécificités, analyse de similitudes, *Iramuteq*

Introduction

L'application d'une analyse textométrique aux corpus dialogiques n'est pas évidente, la distribution lexicale négligeant souvent l'organisation séquentielle et à fortiori les dynamiques d'ajustements entre les interlocuteurs. Nos tentatives précédentes, dans des contextes d'interactions médicales, ont d'abord eu recours à un recodage manuel des tours de parole, en fonction des classes thématiques issues d'une classification lexicale, pour en étudier la succession interlocutive (Navarro et Marchand, 1994 ; Marchand et Navarro, 1995). Nous avons ensuite investigué l'analyse des classes lexicales en fonction de situations dialogiques caractérisées sociologiquement, mais sans en considérer la séquentialisation (Lang et al., 2011). Nous cherchons ici à aller plus loin dans l'analyse séquentielle des lexiques exprimés lors d'une situation dialogique particulière : la négociation policière de crise. Dans la lignée de travaux comme ceux de Mitchell Hammer et Randall Rogan, qui prêtent attention aux indices linguistiques (pour une revue de question, voir (Rogan et Lanceley, 2010)), nous envisageons la négociation comme un échange de parole dans une interdépendance relationnelle et dans un objectif de prise de décision qui préserve au maximum l'intégrité physique et psychologique de tous les acteurs, y compris du sujet qui, pour des motifs criminels, politiques ou émotionnels, s'est engagé dans une conduite présentant une menace pour autrui et/ou pour lui-même. Malgré son caractère exceptionnel, l'intérêt de cette situation réside dans sa clôture : elle a un début (première prise de contact entre un sujet ayant motivé l'intervention d'un groupe policier d'élite et ses négociateurs professionnels) et une fin (reddition volontaire et pacifique du sujet¹ ou intervention du

¹ Ce qui constitue 80% des issues des interventions du RAID.

groupe d'assaut). Cette situation peut donc, pour les négociateurs, être assimilée à une résolution de problème. Dans certains cas, la présence des équipes d'intervention peut amener le sujet à changer sa perception vers une vision plus critique (gagner ou perdre), et à s'engager dans un processus plus violent (Hammer, 2007). La question est alors de connaître les modèles et techniques de présentation des messages persuasifs pour tenter de sortir de cette dualité radicale, d'adopter un style engageant, rassurant, qui désamorce une réponse agressive et incite à la coopération ou à l'acquiescement pour parvenir à une alternative négociée (Giebels et Taylor, *in* Rogan et Lanceley, 2010). C'est la problématique d'une régularité de certains de ces processus communicationnels, confrontée à la singularité de chaque cas et de chaque situation, que nous commençons à poser ici.

1. Problématique : la négociation policière de crise

La plupart des modèles théoriques reposent sur les étapes qui conduisent à la décision. Le modèle le plus simple décrit ainsi un début de crise, une résolution de problème et une fin de crise. Des modèles, plus élaborés mais que nous ne pourrions pas décrire précisément ici (pour une revue de question voir (Rogan et Lanceley, 2010 ; St-Yves et Collins, 2011), nous apparaissent comme différant quant à leur focalisation : sur le sujet instigateur (*SINCRO*, *STEPS*) ou sur le négociateur (*BCSM*, *TINA*). Plus proche de notre perspective, le modèle *SAFE* (de Hammer et Rogan) repose sur des « cadres » essentiels à l'interaction conflictuelle. Lorsque, dans un conflit, les individus investissent des cadres différents, ils ont davantage tendance à s'engager dans une dynamique compétitive (gagner / perdre) au détriment de la recherche de solution (Drake & Donohue, 1996). Le négociateur peut repérer, investir et tenter de faire évoluer les cadres (*demande spécifique, relation/empathie, image personnelle/faceworking, stress/émotion*) pour gagner en influence sur le sujet et enrayer l'escalade de la crise. Si de tels cadres sont effectivement structurants de l'échange, ils doivent également s'exprimer par des lexiques propres et nos techniques spécialisées dans la détermination de classes lexicales (classification hiérarchique descendante, par exemple), devraient les mettre en évidence. Le recours à la lexicométrie tente donc ici d'éprouver les hypothèses souvent élaborées en dehors de considérations linguistiques. Certaines hypothèses lexicales sont néanmoins parfois implicites chez les spécialistes. A titre d'exemple, (St-Yves, 2011 : 378) préconise d'éviter le mot « problème » et de lui préférer « difficulté ». Même chose pour « otage », qui devrait être remplacé par le nom ou le prénom de la victime, ou encore pour la nécessité de mentionner un « comité ». Ces exemples sont sans doute marqués par des positionnements culturels et ne sont pas forcément pertinents au regard du contexte français. Mais il faut sur ce point mentionner que certaines études ont pu recourir au *Linguistic Inquiry and Word Count (LIWC)* de James Pennebaker et ses collaborateurs (Tausczik et Pennebaker, 2010). Malgré des différences notables dans les méthodes et les techniques utilisées, nos analyses suivent une logique semblable, notamment la recherche des différences linguistiques selon le déroulement, le style et l'issue de la négociation. La distance entre les situations réelles, que l'on décrira par des variables objectives et subjectives, et ces modèles théoriques ou empiriques devrait permettre de tester leur pertinence et d'affiner leurs préconisations. On cherchera donc à décrire le lexique des échanges en codant le maximum de variables. Techniquement, le développement du logiciel libre et *opensource Iramuteq*, par Pierre Ratinaud, au sein de notre laboratoire (voir par exemple les publications de (Ratinaud et Marchand, 2012)) et avec l'appui du *Laboratoire*

d'excellence « Structuration des Mondes Sociaux² », permet d'envisager des réponses spécifiquement adaptées aux demandes de cette opération.

2. Etude de cas : la négociation avec Mohammed Mehra

Rappelons que Mohammed Mehra, surnommé « le tueur au scooter » par l'industrie de l'information, a commis sept assassinats à Toulouse et Montauban en mars 2012, dont trois militaires, trois enfants d'une école juive et leur père et professeur, avant d'être abattu par le RAID au terme d'une intervention exceptionnellement longue et difficile.

2.1. Le corpus

On analyse ici la transcription d'un enregistrement de la conversation entre Mohammed Merah et les deux négociateurs du *Raid* et de la *DCRI* de Toulouse, le mercredi 21 mars 2012 entre 7h34 et 22h44, telle qu'elle a été publiée par *Libération*, le 17 juillet 2012 (173 pages). Le quotidien indique avoir retranscrit l'intégralité de l'enregistrement à l'exception de « deux passages particulièrement choquants par respect pour les familles des victimes ». Nous savons néanmoins que les premiers échanges sont absents du corpus. Pour des raisons judiciaires, le contrôle de la saisie n'a pas été possible, notamment l'interprétation de la ponctuation. Mais le corpus a été corrigé et codé par nos soins. La question se posait notamment de l'insertion de mots, voire de séquences, en langue arabe : nous avons opté pour une conservation des mots reconnus par le(s) transcripteur(s). Les commentaires « arabe », « mot(s) en arabe », etc. ont été remplacés par la forme *_arabe_* qui, selon le codage pour *Iramuteq*, interviendra en variable illustrative. On code de la même façon certains commentaires, tels que : *_inaudible_*. On obtient alors un corpus de 1 753 tours de parole pour un volume de 67 240 occurrences, correspondant à un lexique de 3 071 formes (lemmes) différentes après segmentation, reconnaissance et lemmatisation. Les premières analyses développées ici ne permettront évidemment pas de généraliser ce type de situations, mais on voudrait d'ores et déjà montrer qu'il est possible :

- de définir des espaces lexicaux structurés dans la négociation (CDH)
- de décrire les espaces lexicaux définis par ces classes (profils spécifiques et ADS)
- de cartographier ces espaces lexicaux (AFC)
- de décrire les (inter)locuteurs par le vocabulaire qu'ils privilégient dans le réseau lexical réel (ADS et spécificités)
- de décrire la chronologie de l'échange (*TGens* et « conquête lexicale »)

2.2. La classification hiérarchique descendante

Nous utilisons ici la méthode définie par Reinert (1983), telle qu'elle a été implémentée dans *Iramuteq* (P. Ratinaud, *Lerass*, Université de Toulouse). La classification rend compte de 83,5% du corpus et définit neuf classes terminales :

² Voir : <http://sms.univ-tlse2.fr/accueil-sms/ateliers-methodologiques/analyses-textuelles/>

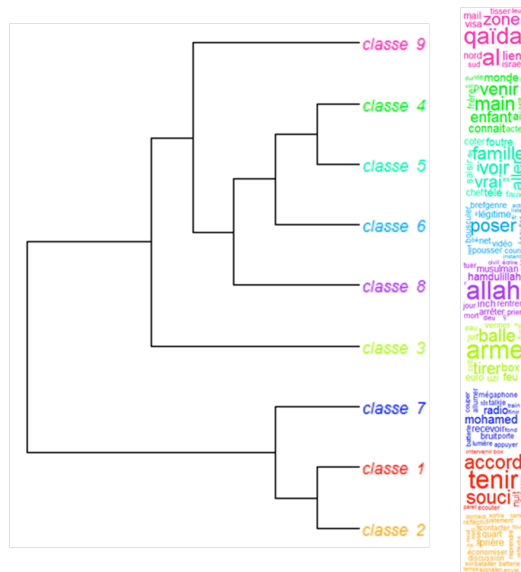


Figure 1. Dendrogramme de la CDH du corpus Mehra

On projette sur ces classes les protagonistes de l'échange (en bleu M. Mehra, en rouge le négociateur DCRI, en vert le négociateur RAID) :

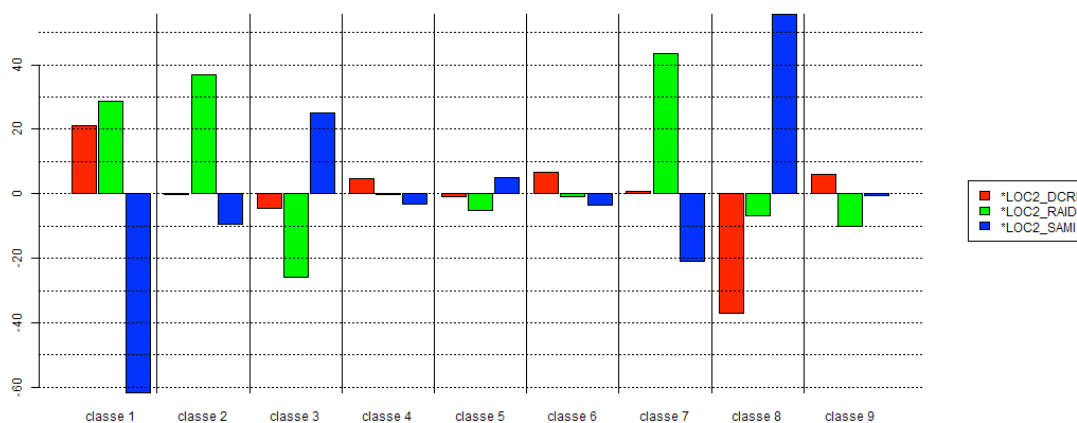


Figure 2. Projection de la variable « locuteurs » sur les classes issues de la CDH (p)

En termes d'occupation de l'espace lexical, on voit clairement la prise d'importance du vocabulaire spécifique de l'un ou l'autre des protagonistes selon les classes lexicales. On observe nettement des classes lexicales investies par l'un des protagonistes, soit Mehra (8, 3, 5), soit les négociateurs (7, 2, 1) et des classes marquées par un lexique davantage partagé (4, 5, 6, 9). Encore une fois, le fait de n'avoir qu'un échange peut provoquer des biais importants³ et ne permet aucune généralisation. L'analyse des classes ne peut ici qu'être superficielle et devra être complétée ultérieurement.

2.3. Profils des classes

On donne ici les graphes de similitudes (ADS) des classes, ainsi que les segments les plus représentatifs, en mettant en évidence les formes les plus corrélées aux classes. Deux premières classes représentent 1/3 du corpus et sont investies par M. Mehra pour évoquer :

³ Notamment ici dans la saturation des spécificités par les mots outils, particulièrement les pronoms personnels.

- ses actions criminelles (classe 3 : 17%)

Mehra : regarde ce qu'allah a un **pistolet** israélien qui a tué des **israéliens** des des **juifs** mach allah et j ai **tiré** un **dizaine** de **balles** sont sorties parce que j ai **compté** le **chargeur** après

Mehra : il restait 20 22 **balles** sur un **chargeur** de 32 l **arme** s est **enrayée** parce que je savais que j avais des **balles** qui étaient qui ont **pris** l humidité qu elles ne partaient pas

Mehra : tu sais j ai **tiré** à j ai **démonté** tout ce qui est **arme** de **poing** kalachnikov heu pk les **grosses** mitrailleuses j ai **tiré** avec toutes les **armes** rpg j ai pas fait

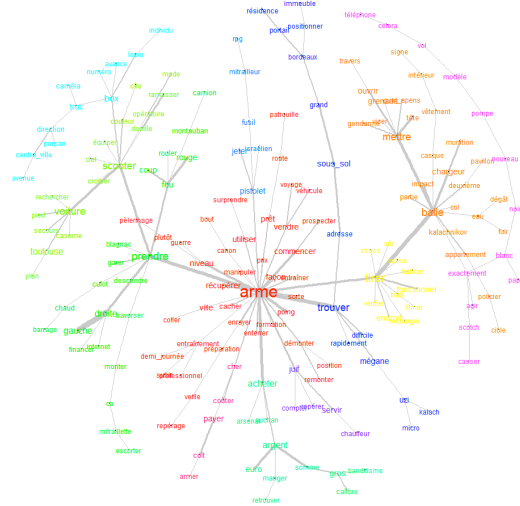


Figure 3. ADS de la classe 3

- ses justifications religieuses (classe 8 : 17%)

Mehra : tu m écoutes déjà je suis avant de **rentrer** dans l **islam** t as **vu** je les **soutenais** je suis algérien je sais qu il y a y a y a un groupe en **algérie** mach **allah** qui opère t as **vu**

Mehra : que les gendarmes ils étaient à coté de leurs pompes et j ai **vu** que c était **allah** qui m avait **facilité** et c est là le déclenchement quand je suis **rentré** dans l **islam** et après je me suis **documenté** avec le **coran**

Mehra : donc voilà je suis allé au culot là_bas je me suis même fait **arrêter** par les militaires et **regarde** inch **allah** comme quoi il faut le **musulman** il se doit d être malin mach **allah**

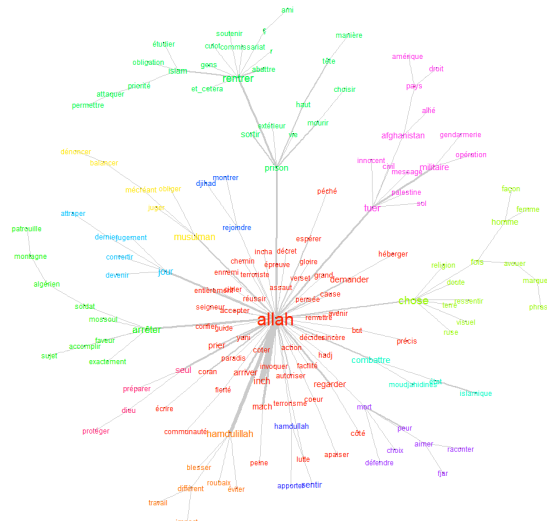


Figure 4. ADS de la classe 8

La troisième classe et la quatrième classe qui sont définies sont davantage des dialogues pilotés par le négociateur DCRI :

- Le parcours initiatique de Mehra (classe 9 : 13%) :

Mehra : non non c est un **pakistanaïs** un **pakistanaïs** qui m a **envoyé** dans une maison à **partir** de là que avec des **pakistanaïs** et arrivé au **waziristan** j ai rencontré **al** **qaïda**

Mehra : au **début** avant de me on me **proposait** soit je **rejoins** les **talibans** ou des **talibans** pakistanaïs ou **afghans** et on m a fortement conseillé de **rejoindre** les **al** **qaïda** parce_que il y avait beaucoup d **arabes** et je parlais **arabe**

DCRI : mais t as dis que t as **rencontré** du monde **mecs** d **al** **qaïda** c est pas les **talibans**

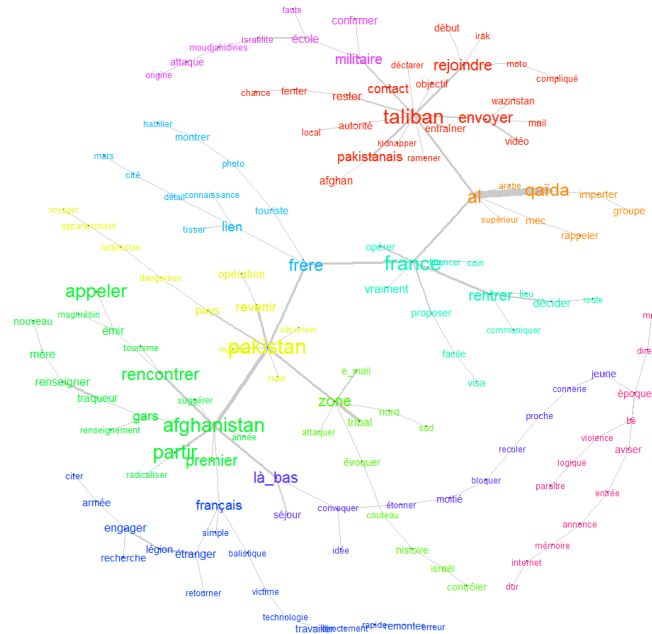


Figure 5. ADS de la classe 9

- La gestion de l'échange (classe 6 : 5%)

Mehra : ouais mais je **vais** t en **poser** moi des **questions** bientôt

RAID : ouais d accord maintenant je **vais** te **poser** une **question** euh qui est un peu naïve euh et tout ça si ça avait **marché** avec euh ta **copine** si ton **mariage** avait **marché** et tout ça tu serais passé quand même euh à l action ou tu aurais attendu

DCRI : mais est ce que est ce que tes frères moudjahidines ont ont compris le la la portée de tes **actes** parce_que je me **pose** une **question** pour l **instant** euh voilà y a eu ça

RAID : **pareil** tu veux t as des **questions** t as t as certaines **questions** encore à nous **poser**

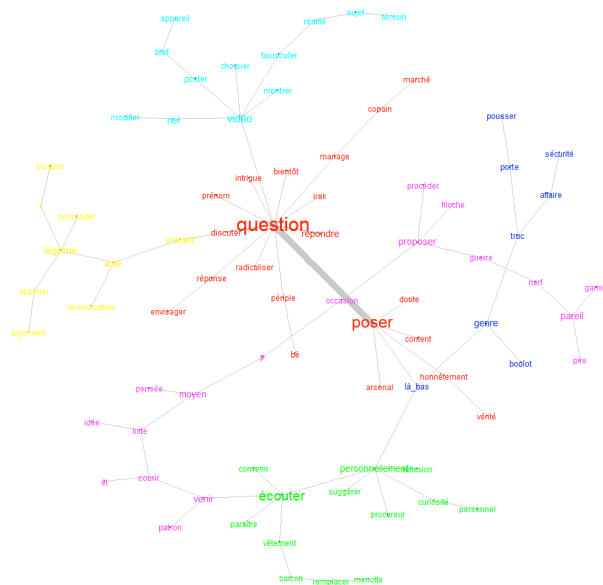


Figure 6. ADS de la classe 6

Le dialogue est davantage occupé par M. Mehra lorsqu'il évoque ses justifications politiques (classe 5 : 14,5%) :

Mehra : euh la **gloire** vos trucs à la **télé** tout ça je m'en **fous** hamdulillah le **message** a été a été **transmis** j'ai contacté j'ai contacté les les journalistes

Mehra : sache le c'est que ce sont des **militaires** et et **hamdulillah** allah m'a permis de de les **tuer** sur le **sol** français l **impact** je sais qu'il est **différent**

Mehra : là **hamdulillah** ils pourront pas dire que j'ai **combattu** des gens **innocents** ou quoi j'ai **tué** des **juifs** comme comme ces j'ces mêmes **juifs** là qui **tuent** mes mes **petits** frères et mes petites **soeurs** en **palestine**

Mehra : en parlant avec lui il m'a **apporté** des avis tout ça mais moi j'avais un **message** à faire **passer** heu le **message** je sais que islamiquement j'ai le **droit** de de de de **tuer** des **civils** comme ça

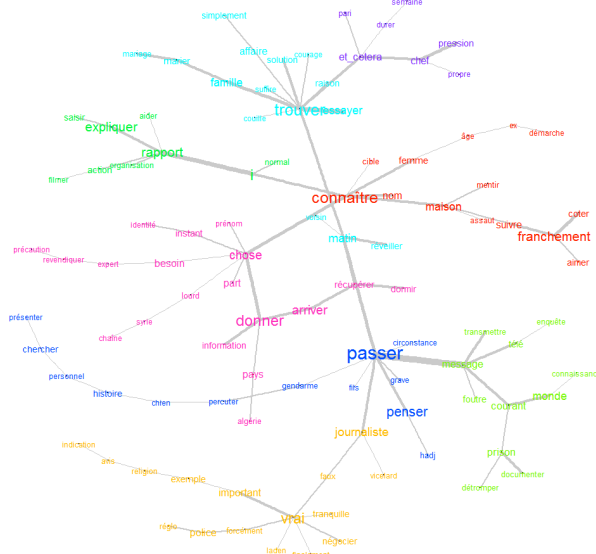


Figure 7. ADS de la classe 5

Ou lorsque les négociateurs tentent de l'amener à changer de cadre de référence :

Le cadre environnemental (classe 4 : 8%)

DCRI : ta je pense que ta tes **frères** et **soeurs** et ta **mère** voudront **comprendre** tes **actes** donc faut bien un **moment** tôt ou tard que tu leur expliques non

Mehra : donc euh **jouer** avec les sentiments de ma **mère** ou de de ma **soeur** de mes neveux de mon **frère** ou toute ma famille mon **père** ça ça **prend** pas t'as **vu**

Mehra : avant d'insister sur le fait que je me rends croix pas que ça y est tu m'as donné un **talkie_walkie** je vais **sortir** les **main**s en l'air vous allez m'arrêter je vais **prendre** 30 ans de réclusion **criminelle** et basta comme tu dis t'as **vu**

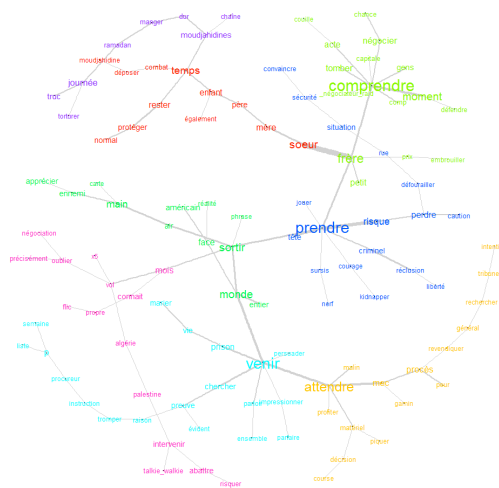


Figure 8. ADS de la classe 4

- La question de l'engagement (classe 1 : 8,5%).

DCRI : bon écoute là le le patron du raid en personne qui est venu pour tout a superviser il a tenu paroles il a donné gain de cause il a pas voulu ouvrir le feu il t a donné la radio

Mehra : si j ai bien fait mes devoirs donc t as vu moi je me rendrai aujourd'hui mais je précise pas l heure donc moi je m engage j ai tenu parole

DCRI : non y a pas de souci y a y a pas de problème on a tenu nos engagements c est pas com c est pas maintenant qu on va commencer à les à rem

DCRI : mais bon sache que t as vu depuis que ça a commencé le chef du raid il a été toujours été réglo avec toi il a tenu ses engagements toi aussi faut que ça continue comme ça

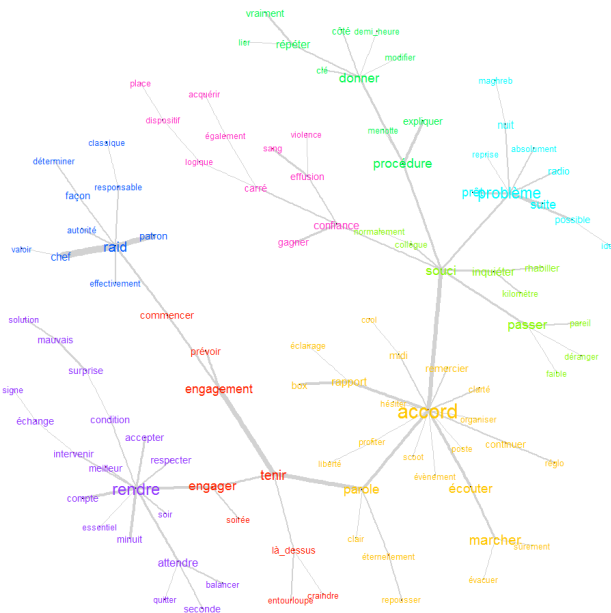


Figure 11. ADS de la classe 1

Cette analyse en neuf classes lexicales devra évidemment être approfondie. Néanmoins, on voit, dès à présent, apparaître des aspects propres à cette situation et d'autres aspects qui sont sans doute transversaux à ce type de négociations : tactiques d'influence, techniques d'engagement, centrations sur la relation vs le contenu (Marchand, 2010), etc.

2.4. Analyse des correspondances

On repère assez bien sur le graphe de l'AFC ci-contre :

- un lexique de monologue de l'instigateur lorsqu'il raconte ses actions criminelles (en haut à gauche : *arme, balle, tirer, droite, voiture, gauche, scooter...*) ;
- un lexique de monologues du négociateur du RAID (à droite), avec :
 - un vocabulaire technique (*entendre, radio, bruit, talkie, allumer...* sur un graphique non représenté, on voit qu'il y a là des interjections « allo » et des moments commentés par le(s) transcripteur(s) comme « inaudibles », et codés comme lexique illustratif).
 - Un vocabulaire de négociation de la reddition (*heure, d'accord, midi, marcher, problème, rendre... engagement...*)
- un lexique de dialogue entre l'instigateur et les négociateurs (notamment DCRI) sur son parcours initiatique (en bas à gauche : *partir, rejoindre, Pakistan, Afghanistan...*) :

sur un graphique non représenté on voit qu'il y a là de la langue arabe (indiquée, rappelons-le, par la forme illustrative : *_arabe_*).

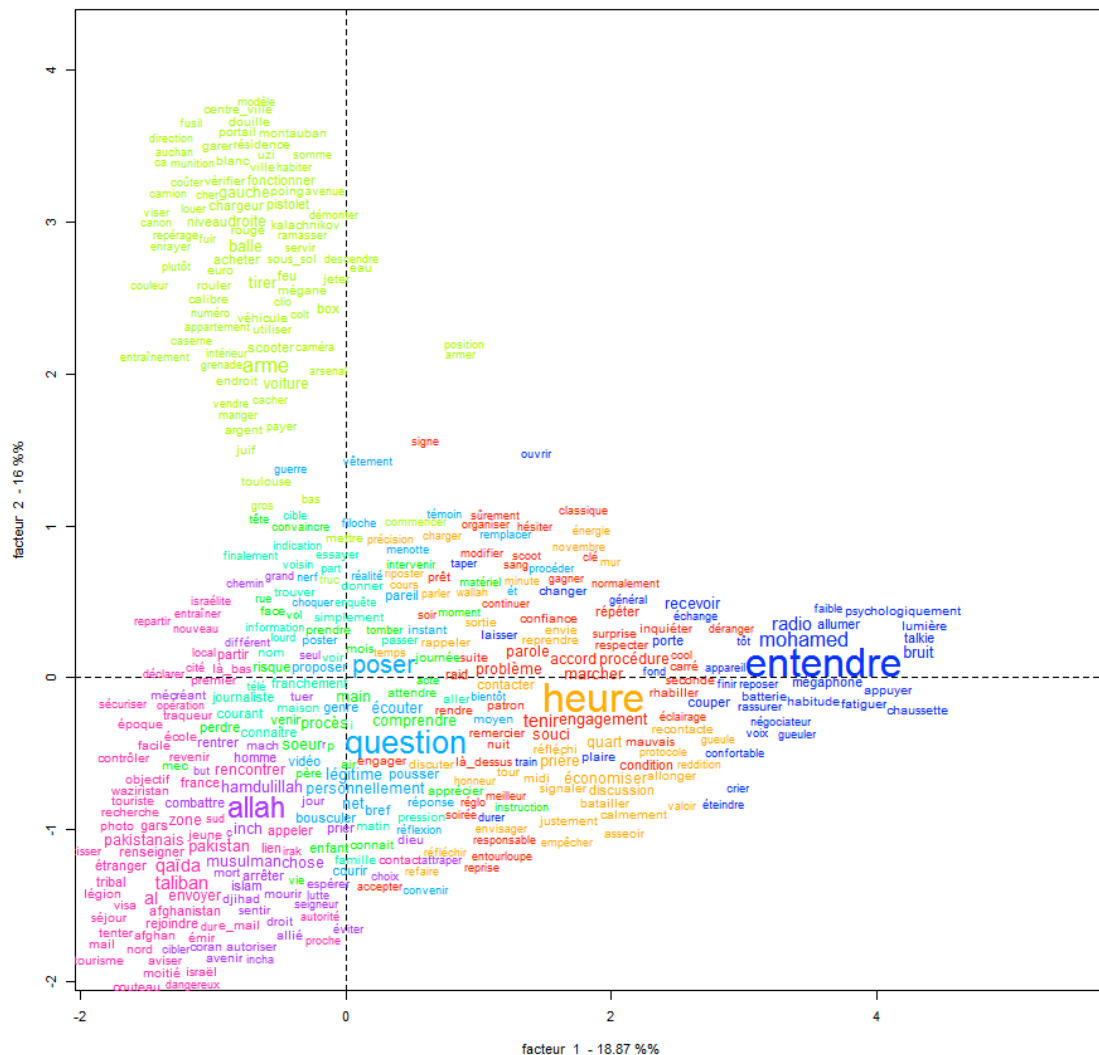


Figure 12. AFC des classes (lexique)

2.5. Chronologie

Cette étape se présente comme une extension et un approfondissement de la classification lexicale par d'autres méthodes.

Un codage des tours de parole pourrait ainsi permettre de tester l'hypothèse de la « conquête lexicale » que nous avons proposée à propos des débats politiques (Dupuy & Marchand, 2009). Mais alors que les confrontations politiques validaient l'idée de conquête lexicale, nos premières analyses de la négociation de crise mettent en évidence des phases monologiques (soit le sujet, soit le négociateur occupe le terrain lexical) et des phases dialogiques (pas de *conquête*, mais des ajustements, réciproques ou pas). On cherchera néanmoins à tester la réalité, la régularité et l'ordre de ces séquences.

Le corpus a ici été partitionné en *épisodes* selon la méthode des *rafales* telle qu'elle est opérationnalisée par le logiciel *Tropes* (voir Ghiglione et al., 1998). En l'absence de *scénario* de référence, on n'a calculé les *rafales* que sur les catégories morphosyntaxiques génériques (essentiellement pronoms, modalisateurs, connecteurs, types de verbes).

Le découpage permet d'identifier ici huit phases que l'on pourra décrire plus précisément ultérieurement. Les questions que l'on se pose sont les suivantes :

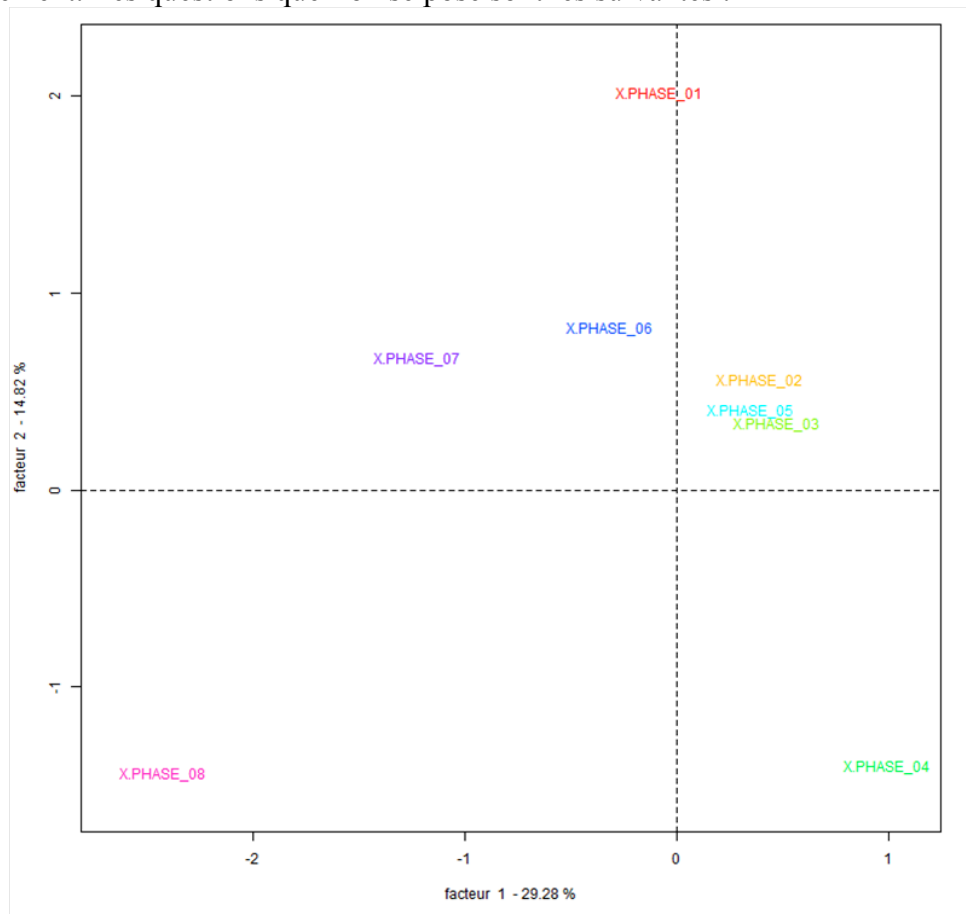


Figure 13. AFC des phases chronologiques de la négociation

- ces phases traduisent-elles une progression de l'échange ?
- sont-elles corrélées avec des thématiques particulières ?

L'AFC ne permet pas de conclure absolument à une évolution chronologique unidimensionnelle de l'échange, qui apparaîtrait sous la forme du très fameux effet *Guttman*, les phases étant ordonnées sur le premier facteur et formant une parabole sur le plan factoriel. On observe, néanmoins, une tendance notable à opposer les phases 2, 3, (4) et 5 aux phases 6, 7 et 8. Il y aurait presque une parabole en partant de la phase 4 et en aboutissant à la phase 8. La chronologie, si on en accepte l'hypothèse, semblerait donc surtout perturbée par la phase 1⁴ et, mais de façon moins préoccupante, par la phase 4.

Ultérieurement, le calcul des spécificités des phases apportera évidemment des informations capitales sur cette organisation. Mais le croisement de la chronologie avec les classes lexicales permet de faire quelques premiers commentaires.

Certaines phases ont peu de spécificité lexicale, tandis que d'autres sont saturées par un lexique. On observe ainsi que les phases 3, 4 et 5 sont concentrées sur M. Mehra avec qui on dialogue, d'abord sur ses justifications religieuses (classe 4), puis sur le récit de ses actions criminelles (classe 3) puis sur son parcours initiatique (classe 9). Il s'agirait donc davantage

⁴ Dont on rappelle qu'elle ne constitue pas le début de l'échange, mais le début de la transcription par *Libération*.

d'une séquence d'investigation que d'une séquence de négociation. Ce qui est confirmé par le fait que le lexique de la gestion du temps (classe 2) et de l'échange (classe 7) se trouve essentiellement en fin de négociation, de même que la question de l'engagement. La question de la succession de ces thèmes et de l'importance proportionnelle de chacun est à envisager dans une visée de retour sur expérience pour améliorer la conduite de négociation.

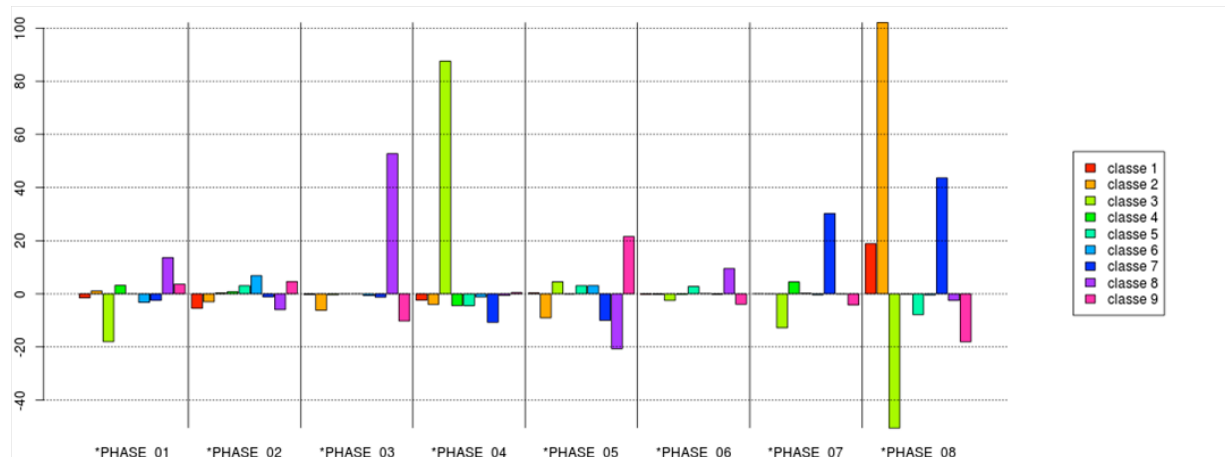


Figure 14. Projection des classes issues de la CDH sur les phases chronologiques de la négociation

Conclusion

L'objectif de cette étude était double : (1) poursuivre notre perspective d'analyse lexicométrique des corpus dialogiques et (2) commencer à établir sa pertinence pour la formalisation des pratiques professionnelles de négociation. Les premiers résultats semblent encourageants et leur interprétation plus approfondie est en cours, en collaboration avec les professionnels (Groupe *Négociation* du RAID). Au point de vue méthodologique, la classification lexicale semble particulièrement adaptée pour éprouver, sur les retranscriptions, les différentes typologies issues de la littérature internationale et de la pratique professionnelle, que ce soit en termes de caractéristiques du sujet ayant motivé l'intervention policière (voir celle que propose Christophe Baroche, psychologue du RAID, dans (St-Yves et Collins, 2011), de *rythme de la crise* ou d'évolution des états psychoaffectifs des partenaires. Dans des situations où l'essentiel de l'échange investit le canal verbal (la plupart du temps par téléphone), si de telles séquences existent, elles doivent s'exprimer lexicalement. Au-delà de la classification lexicale et de ses extensions, l'une des évolutions importantes de la recherche serait de redéfinir théoriquement et opérationnellement le découpage chronologique, pour parvenir à une séquentialisation généralisable de l'échange. L'opérationnalisation de la séquence et la définition d'épisodes pourrait se faire sur la base d'un lexique spécifique aux négociations, après analyse d'un corpus plus vaste (en cours de constitution), permettant de neutraliser les références conjoncturelles et de mettre en évidence les régularités transversales. Une alternative à laquelle nous réfléchissons également concerne le lexique émotionnel : si la négociation est bien rythmée par des changements d'états affectifs, un inventaire et une classification du lexique émotionnel permettrait de définir des épisodes. Il s'agira alors de proposer une nouvelle forme de typologie reposant sur une dynamique des situations communicationnelles en contexte de crise.

Références

- Drake L.E. et Donohue W.A. (W.A. (1996). Communication framing theory in conflict resolution. *Communication Research*, 23(3), 297-322.
- Dupuy P.-O. et Marchand P. (2009). Débat de l'entre-deux tours 2007 : la conquête de l'espace lexical. *Mots : les langages du politique*, 89 (numéro « 2007 : débats pour l'Elysée »), 105-117.
- Ghiglione R., Landré A., Bromberg M. et Molette, P. (1998). L'analyse automatique des contenus. Paris : Dunod.
- Hammer M. (2007). *Saving lives : The SAFE model for negotiating hostage and crisis incidents*. Westport, CT: Praeger Publishing.
- Lang Th. et al. (2011). *Intermède : interactions médecins-patients en médecine générale et inégalités sociales de santé. Analyses interdisciplinaires*. Rapport de recherche (AO Inserm / Université de Toulouse 3 – Paul Sabatier n°8123BS).
- Marchand P. (2010). Attitudes towards language: new perspectives. *International Review of Social Psychology*, 23 (3-4), 125-153.
- Marchand P. et Navarro C. (1995). Dialog organization and functional communication in a medical assistance task by phone. *Perceptual and motor skills*, 81, 451-461.
- Marchand P. et Ratinaud P. (2012). *Être français aujourd'hui. Les mots du « grand débat » sur l'identité nationale*. Paris : Les Liens qui Libèrent.
- Navarro C. et Marchand P. (1994). Analyse de l'échange verbal en situation de dialogue fonctionnel : étude de cas. *Le travail humain*, 3/4, 313-330.
- Ratinaud P. et Marchand P. (2012). *L'identité nationale : l'alibi du débat. Le Discours et la langue*, Vol 3, n°1, 175 et sq.
- Reinert M. (1983). *Une méthode de classification descendante hiérarchique : application à l'analyse lexicale par contexte. Les cahiers de l'analyse des données*, Vol VIII, n° 2, p 187-198.
- Rogan R.G. et Lanceley F.J. (Eds.) (2010). *Contemporary Theory, Research, and Practice of Crisis and Hostage Negotiation*. Hampton Press, Collection "Interpersonal communication".
- St-Yves M. et Collins P. (2011). *Psychologie de l'intervention policière en situation de crise*. Éditions Yvon Blais.
- Tausczik Y.R. et Pennebaker J.W. (2010). The Psychological Meaning of Words: LIWC and Computerized Text Analysis Methods. *Journal of Language and Social Psychology*, vol. 29, n°1, 24-54.

