



La négociation en situation de crise: Les aspects psychologiques de l'intervention

Michel St-Yves

Psychologue judiciaire

Service de l'analyse du comportement

Sûreté du Québec

École Nationale de Police du Québec
Université de Montréal (École de criminologie)

Université de Montréal

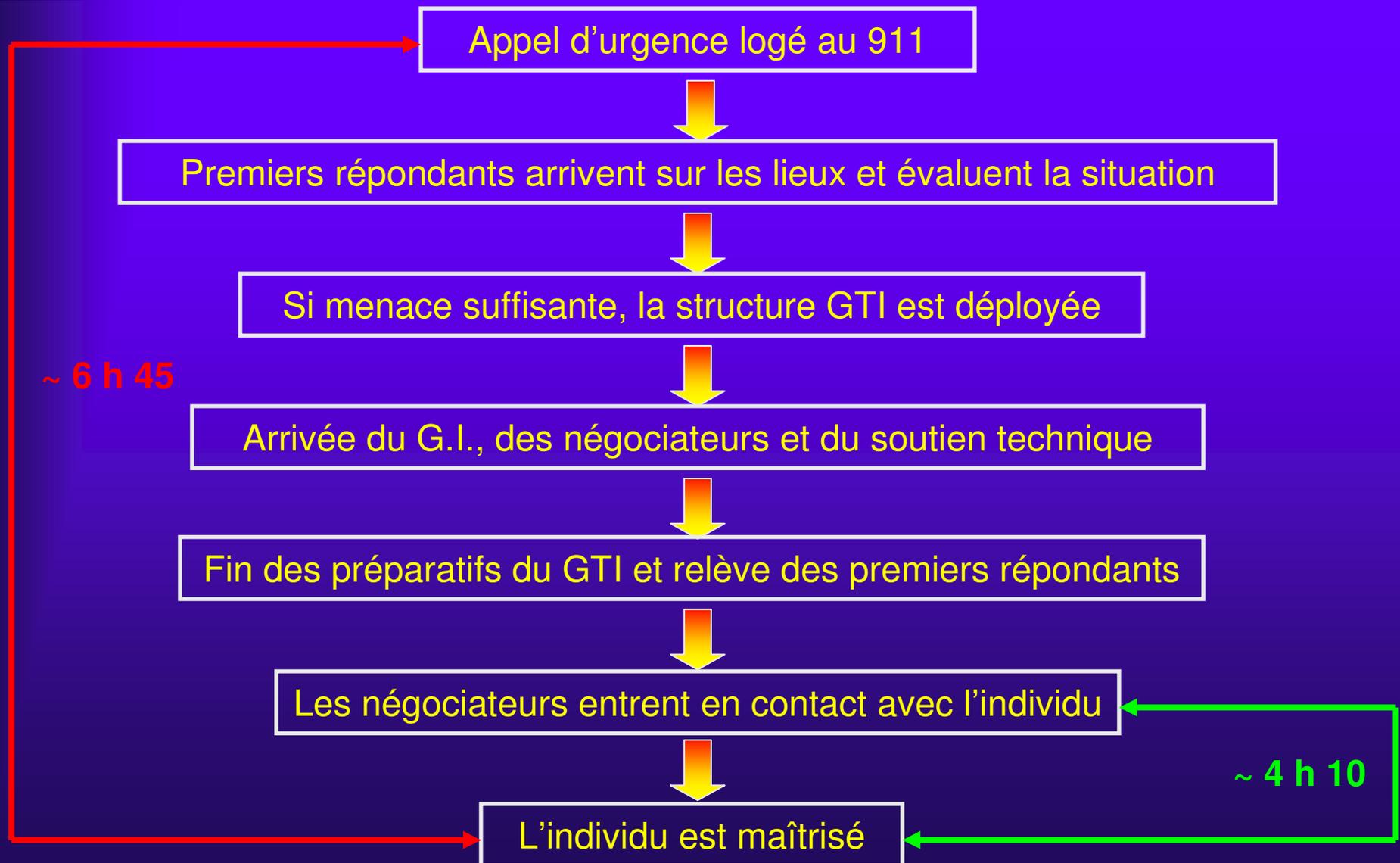
Novembre 2007



En fait, le plupart des incidents critiques impliquent...

- ◆ Un homme, mentalement perturbé, déprimé/suicidaire et/ou intoxiqué;
- ◆ Barricadé seul (à sa résidence), avec une arme à feu, dans un contexte de violence domestique.
- ◆ Leur principale revendication: arrêter de souffrir et/ou mourir.

Cheminement d'une situation de crise





Quelques chiffres...

Les situations de crise au Québec

- ◆ Personnes suicidaires / barricadées / armées = 86,6%
- ◆ Prises d'otages* = 13,4%

* Le FBI ne considère pas la plupart de ces événements comme étant des prises d'otages parce que très souvent la personne en crise n'a pas de demande précise ou réaliste et parce qu'elle s'attaque à une autre personne dans l'intention de la blesser ou de la tuer. Il s'agit donc davantage d'une victime que d'un otage (Noesner, 1999).



Les types d'auteurs de situations de crise

(Modèle du F.B.I.)

Situations d'otages (Individus non perturbés)

- But précis et motifs rationnels;
- Otages servent à faire des demandes substantielles (argent, évasion, échanges);
- C'est dans leur intérêt de ne pas blesser les otages.

Situations de non otage (Individus perturbés)

- Actes émotionnels sans but précis, souvent autodestructeurs. Motivés par la colère, dépression, etc.;
- Pas de demandes précises ou réalistes;
- S'attaquent à une personne avec l'intention de la blesser ou la tuer.



Stratégies de négociation

Individus non perturbés

- ◆ Employer une grande visibilité;
- ◆ Gagner du temps (augmente les besoins primaires, permet de collecter des renseignements, réduit les attentes du sujet);
- ◆ Ne pas porter trop d'attention aux otages, cela leur confère plus de pouvoir pour négocier;
- ◆ Montrer les bénéfices d'une reddition plutôt que de résister;
- ◆ Éviter de lui faire perdre la face.

Individus perturbés

- ◆ Stratégies peu visibles;
- ◆ Patience, attitude non menaçante, sans jugement. Évitement de la confrontation. Souvent très méfiant (paranoïa);
- ◆ Donner un peu sans attente de retour;
- ◆ Utiliser des méthodes d'écoute active pour atténuer les émotions, lui permettre de devenir plus rationnel;
- ◆ Introduire des solutions non violentes et rassurantes;
- ◆ Éviter de lui faire perdre la face.



Les troubles mentaux graves

- ◆ Dépression (maniaco-dépression);
- ◆ Syndrome érostrate;
- ◆ Troubles psychotiques (schizophrénie);
- ◆ Troubles délirants (paranoïa);
- ◆ Troubles mentaux organiques (délirium).



La dépression

Les symptômes typiques de la dépression:

- ◆ Humeur dysphorique (triste);
- ◆ Perte d'intérêt ou de plaisir pour les activités usuelles;
- ◆ Perte d'appétit;
- ◆ Modification du poids;
- ◆ Troubles du sommeil;
- ◆ Agitation ou ralentissement moteur;
- ◆ Diminution d'énergie;
- ◆ Difficultés de concentration;
- ◆ Tentatives de suicide ou idéations.

Le sujet dépressif se décrira habituellement comme étant déprimé, triste, sans espoir, découragé, au bout du rouleau.

Les dépressifs

Comportements typiques

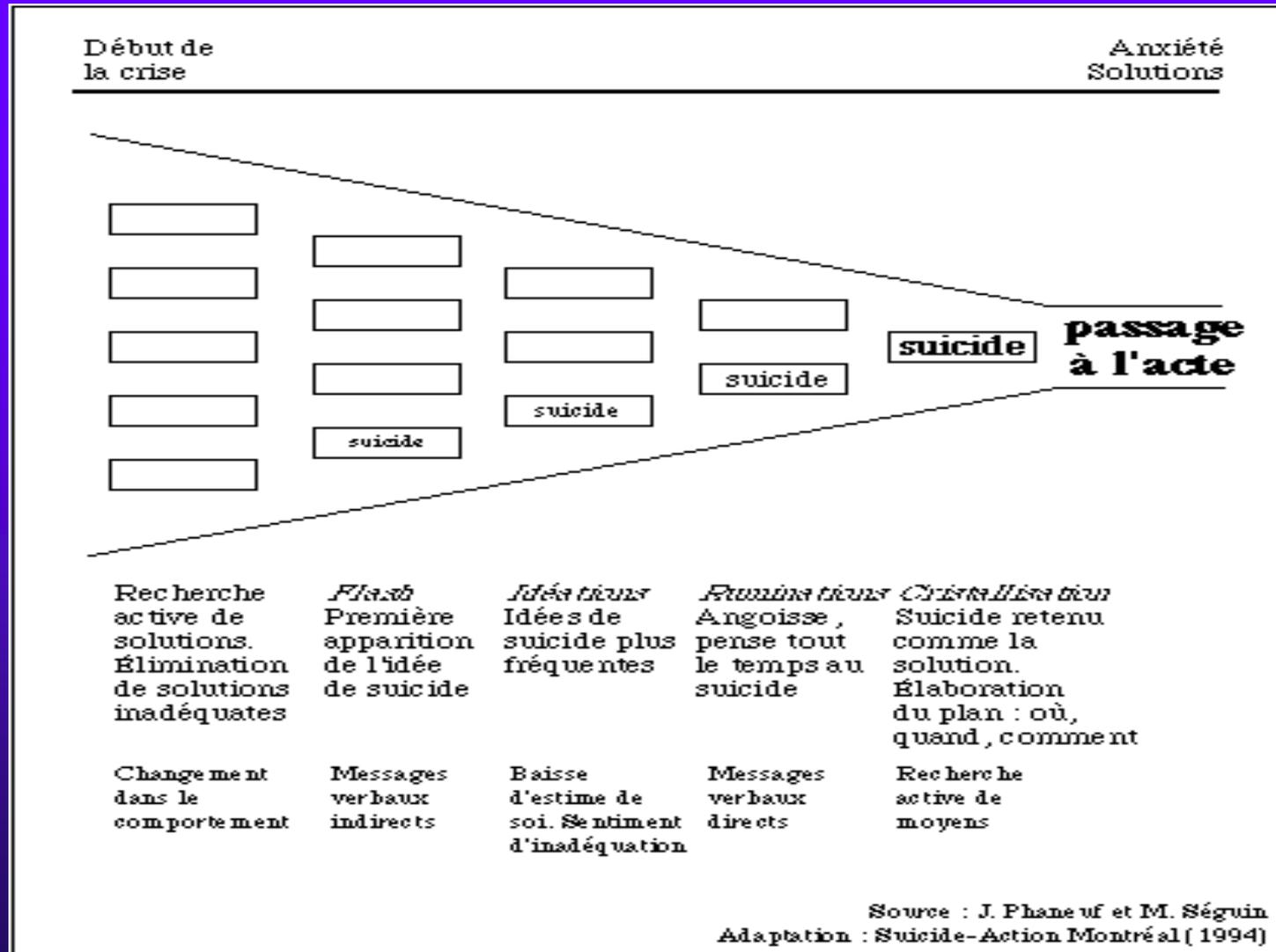
- ◆ Déprimé, découragé, désespéré, “ à bout ”;
- ◆ Sentiment d'échec, perte insurmontable;
- ◆ Idées suicidaires;
- ◆ Parfois révolté avec des idées homicidaires.

Intervention

- ◆ Déploiement discret du G.I.;
- ◆ Attitude chaleureuse;
- ◆ Techniques d'écoute active;
- ◆ Évaluer le risque de suicide;
- ◆ Utilisez les techniques pour suicidaires.



Le processus suicidaire



Les mythes

- ◆ Ceux qui en parlent ne le font pas : *8 personnes suicidées sur 10 en avaient parlé !*
- ◆ Le mythe du courage ou de la lâcheté : *pour la personne, il n'y a pas d'autres choix. Ne la provoquez pas!*
- ◆ Il n'y a rien à faire si la personne est décidée : *elle ne veut pas mourir, elle veut cesser de souffrir. Elle a besoin d'espoir!*
- ◆ Le fait de parler du suicide peut inciter à passer à l'acte : *au contraire, on lui offre une chance de parler!*



Suicide by cop

Comportements typiques

- ◆ Se barricade suite à une dispute ou rupture conjugale;
- ◆ Agressivité (verbale/physique) manifeste;
- ◆ Refuse de négocier;
- ◆ Recherche la confrontation / menace;
- ◆ Demande à la police de le tuer;
- ◆ Souvent intoxiqué;
- ◆ Utilise une arme à feu.

Intervention

- ◆ Déploiement discret et prudent du G.T.I.;
- ◆ Lui donner de l'importance, du pouvoir;
- ◆ Ne pas réagir à ses provocations;
- ◆ Lui permettre de ventiler sa colère;
- ◆ Utiliser les techniques d'écoute active;
- ◆ Gagner du temps.



Syndrome érostrate

Comportements typiques

- ◆ Éternellement frustré, privé de succès;
- ◆ Recherche la célébrité;
- ◆ Va souvent demander la présence des médias;
- ◆ Cherche à prouver quelque chose.

Intervention

- ◆ Grande visibilité du G.I.;
- ◆ Écoute active / acceptation inconditionnelle;
- ◆ Redonnez-lui confiance en lui;
- ◆ Amenez-le à croire qu'il est important.



Troubles psychotiques (schizophrénie)

Comportements typiques

- ◆ Idées délirantes bizarres ou de persécution;
- ◆ Hallucinations (auditives ou visuelles);
- ◆ Voix monotone et/ou affect inapproprié.

Intervention

- ◆ Déploiement discret du G.I.;
- ◆ Respecter son délire et ses hallucinations;
- ◆ Rassurez-le.





Troubles délirants: la paranoïa

Comportements typiques

- ◆ Idées délirantes de persécution ou de jalousie;
- ◆ Se sent trompé, se plaint d'injustice;
- ◆ Extrêmement méfiant et susceptible;
- ◆ Peut présenter un délire de grandiosité.

Intervention

- ◆ Déploiement discret du G.I.;
- ◆ Évitez les symboles d'autorité (titre, rang);
- ◆ Respectez ses idées délirantes;
- ◆ Reformulez sans commentaire ni critique;
- ◆ Rassurez-le, respectez-le.



Les personnes intoxiquées

- ◆ Face à une personne intoxiquée, le négociateur doit être patient et jouer sur le facteur temps. Il doit également ajuster son dialogue à celui de son interlocuteur. Parler plus lentement, répéter des mots, utiliser des constructions simples et courtes. Éviter les abstractions. Éviter les commentaires et jugements à propos de sa consommation d'alcool. L'alcool est un dépresseur du système nerveux central. Il peut donc induire une humeur dépressive ou accentuer la dépression chez quelqu'un qui en souffre déjà.

L'écoute active demeure la meilleure façon d'intervenir avec ces individus.

Le déroulement d'une négociation en situation de crise

St-Yves, Tanguay & St-Pierre (2001)



Phase 1 : La crise

Durant cette phase le contexte est souvent très tendu. L'individu vit et manifeste de fortes émotions. Le négociateur doit bien écouter et favoriser les échanges pour permettre au sujet de verbaliser et de ventiler.



Phase 2 : La résolution du problème

À ce stade, le sujet ne devrait plus revenir en arrière ni se montrer trop émotif. On doit tout faire pour le garder le plus rationnel possible et pour l'amener sur un mode de résolution de problème.



Phase 3 : La reddition

C'est l'étape ultime. Parfois très courte. Le sujet est prêt à se livrer aux autorités policières et à faire face aux conséquences de ses actes. Avant de conclure la reddition, il faut réévaluer le risque de revirement dernière minute (ex : « suicide by cop »);

Le déroulement d'une négociation en situation de crise

St-Yves, Tanguay & St-Pierre (2001)



Phase 1 : La crise

Durant cette phase le contexte est souvent très tendu. L'individu vit et manifeste de fortes émotions. Le négociateur doit bien écouter et favoriser les échanges pour permettre au sujet de verbaliser et de ventiler.



Transition A : Crise ➡ Résolution du problème

Il s'agit d'une phase critique qui permet de savoir si l'individu est prêt pour amorcer la résolution du problème. Durant cette phase, le sujet parle d'une manière moins émotive et/ou avec moins d'agressivité. Il n'est plus centré uniquement sur lui-même.



Phase 2 : La résolution du problème

À ce stade, le sujet ne devrait plus revenir en arrière ni se montrer trop émotif. On doit tout faire pour le garder le plus rationnel possible et pour l'amener sur un mode de résolution de problème.



Transition B : Résolution du problème ➡ Reddition

À ce stade, les négociations sont suffisamment avancées pour envisager une reddition. L'individu se montre préoccupé par ce qui va lui arriver (« Il va m'arriver quoi? »), ou il est soucieux de son entourage (« Qui va s'occuper de mon chien? »).



Phase 3 : La reddition

C'est l'étape ultime. Parfois très courte. Le sujet est prêt à se livrer aux autorités policières et à faire face aux conséquences de ses actes. Avant de conclure la reddition, il faut réévaluer le risque de revirement dernière minute (ex : « suicide by cop »);

Le déroulement d'une négociation en situation de crise

St-Yves, Tanguay & St-Pierre (2001)



Phase 1 : La crise

Durant cette phase le contexte est souvent très tendu. L'individu vit et manifeste de fortes émotions. Le négociateur doit bien écouter et favoriser les échanges pour permettre au sujet de verbaliser et de ventiler.

Objectifs à atteindre	Comment?
<ul style="list-style-type: none">• Établir un contact et rassurer l'individu• Recueillir des renseignements sur l'individu (trouble mental, intoxication, risque) et sur la nature du problème• Évaluer les risques de suicide et d'homicide• Construire un lien• Aider le sujet à ventiler ses affects pour désamorcer la situation de crise• Identifier les demandes du sujet	<ul style="list-style-type: none">• Se présenter mutuellement et l'informer sur le mandat et sur votre rôle.• Poser des questions ouvertes pour savoir et comprendre ce qui se passe :<ul style="list-style-type: none">– Demander de raconter les événements qui ont précédé la barricade (les dernières 24 h.);– Demander quels impacts émotionnels ces événements ont eu sur lui;– Demander si les événements ont débuté quelques jours auparavant ou s'il s'agit d'une crise subite;– Découvrir l'événement provocateur et les facteurs qui affectent ses capacités à résoudre le problème;– Connaître la perception qu'a l'individu de l'événement provocateur;– Connaître les soutiens situationnels sur lesquels il compte;– Savoir ce qu'il fait habituellement lorsqu'il est confronté à un problème;– Savoir s'il est intoxiqué, ce qu'il a pris comme substances, la quantité et quand (pp.18-24);– Questionner sur les gestes qu'il a posés envers la victime;– Questionner sur les armes dont il dispose;– Connaître son état de santé (physique et mental) et ses intentions.• Identifier l'urgence suicidaire à partir de la grille d'évaluation du risque de suicide (p. 15) ainsi que les facteurs de risque pour un homicide ou une situation de « suicide by cop » (p. 16).• Utiliser les techniques d'écoute active (p. 5) pour permettre au sujet de ventiler.• Gagner du temps pour induire un comportement plus rationnel.



Techniques d'écoute active

- Encouragement minimal: O.K., Je vois...;
- Reflet: Reformuler dans vos mots ce qu'il a dit;
- Identifier les émotions: Mettre des mots sur ses émotions (cela facilite l'insight);
- Miroir: Répéter les derniers mots ou l'idée du sujet facilite la discussion et les rapports;
- Questions ouvertes: Éviter les questions fermées qui ne requièrent qu'un “ oui ” ou “ non ” comme réponse. Éviter les “ pourquoi ”, “ oui mais ”;
- Utiliser le “ Je ”: Lorsque vous lui parler de vous ou de comment vous vous sentez. Cela humanise le rapport;
- Silence: L'utiliser pour encourager le sujet à parler et à calmer ses états émotionnels.



Gagner du temps

- Cela permet de contrôler la pression et de modifier le rapport de force par l'accentuation des besoins primaires (manger, boire, dormir, etc.);
- Cela permet de réduire l'anxiété;
- Cela permet d'établir un lien et d'induire un comportement plus rationnel chez l'individu;
- Cela favorise le syndrome de Stockholm;
- Cela a un effet inverse sur les demandes du forcené;
- Cela permet d'améliorer la stratégie de négociation et du plan d'intervention grâce à l'enquête et au renseignement;
- Cela permet au GTI de réfléchir, d'analyser les changements dans le comportement et de déterminer le type de question lui poser, de consulter des experts, de se sortir de l'embarras, et de se reposer.



Transition A : Crise ➡ Résolution du problème

Il s'agit d'une phase critique qui permet de savoir si l'individu est prêt pour amorcer la résolution du problème. Durant cette phase, le sujet parle d'une manière moins émotive et/ou avec moins d'agressivité. Il n'est plus centré uniquement sur lui-même.

Objectifs à atteindre	Quand?
<ul style="list-style-type: none">● S'assurer que nous sommes prêts à entamer la phase de résolution de problème avec le sujet	<ul style="list-style-type: none">● Soyez attentif aux indices qui permettent de croire que le sujet a suffisamment ventilé (moins émotif) et qu'il est moins centré sur lui. Par exemple, l'individu pose des questions, démontre de l'intérêt pour vous ou pour autrui, se préoccupe de ses besoins primaires.



Phase 2 : La résolution du problème

À ce stade, le sujet ne devrait plus revenir en arrière ni se montrer trop émotif. On doit tout faire pour le garder le plus rationnel possible et pour l'amener sur un mode de résolution de problème.

Objectifs à atteindre	Comment?
<ul style="list-style-type: none">• Aider l'individu à corriger ses perceptions erronées ou déformées• Identifier avec lui des soutiens situationnels appropriés• Identifier un mécanisme d'adaptation pour faire face (temporairement) au problème• Créer de l'espoir• Le responsabiliser	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser les techniques de négociation (p. 5) et d'intervention selon le diagnostic : trouble mental (pp. 12-13), intoxication (pp. 18-24), type de personnalité (pp. 8-11).• On peut demander au sujet s'il a déjà vécu une situation semblable par le passé et, dans l'affirmative, ce qu'il a fait pour s'en sortir. Dans la négative, le négociateur doit lui suggérer des alternatives et/ou des ressources disponibles (même si elles ne sont que temporaires) afin de créer de l'espoir.• Utiliser les exemples personnels auxquels le sujet peut s'identifier. Faire du renforcement positif et utiliser des analogies et des clichés tels que « un jour à la fois », « petit à petit », « remonter la pente », etc.• Le faire participer à la solution.• Pour le responsabiliser, on peut lui montrer que lui seul peut choisir la suite des événements, mais qu'il doit choisir : l'hôpital ou le judiciaire? On peut lui faire prendre conscience que la situation dérange le voisinage et qu'il aurait peut-être intérêt à sortir pour minimiser les conséquences.



Transition B : Résolution du problème ➔ Reddition

À ce stade, les négociations sont suffisamment avancées pour envisager une reddition. L'individu se montre préoccupé par ce qui va lui arriver (« Il va m'arriver quoi? »), ou il est soucieux de son entourage (« Qui va s'occuper de mon chien? »).

Objectifs à atteindre	Quand?
<ul style="list-style-type: none">• Amener le sujet à élaborer un plan de reddition• Récupérer les victimes d'une manière sécuritaire	<ul style="list-style-type: none">• Le sujet est plus rationnel (ton de voix pausé) et montre des signes de résignation. Il écoute les consignes du négociateur et pose des questions sur ce qui va lui arriver.• Lorsqu'il détient une personne (séquestration ou otage), il n'est plus menaçant envers elle et ne s'oppose plus à sa libération.



Phase 3 : La reddition

C'est l'étape ultime. Parfois très courte. Le sujet est prêt à se livrer aux autorités policières et à faire face aux conséquences de ses actes. Avant de conclure la reddition, il faut réévaluer le risque de revirement dernière minute (ex : « suicide by cop »);

Objectifs à atteindre	Comment?
<ul style="list-style-type: none">• Permettre à l'individu de sauver la face• Obtenir une reddition non violente	<ul style="list-style-type: none">• Renforcer le sujet (le féliciter pour son courage) dans sa décision de livrer volontairement aux policiers. Éviter les solutions humiliantes.• Informé le sujet sur la façon dont la sortie va se dérouler et s'assurer qu'il a bien compris les consignes. Demandez-lui de laisser le téléphone en fonction (« room bug »).

Types de situation G.T.I.

Motivation	Psychologique			Criminel			Politique/Culte		
	Suicidaire	Vindictif	Perturbé	Pris sur fait	Prisonnier	Ravisieur	Protostataire	Idéologique	Terroriste
Qui est-il?	Individu instable, déprimé, désespéré	Individu en colère qui cherche à se venger	Individu en crise/déséquilibré. Pauvre contact avec la réalité	Un individu qui s'est fait prendre en flagrant délit	Un individu en crise ou un leader frustré et/ou désespéré qui regroupe d'autres détenus	Froid, criminel professionnel. Respectueux du pouvoir policier	Idéaliste, éduquée, agitateur dans une foule	Fanatique. Peut se sacrifier pour ses croyances. Endoctriné	Peut se sacrifier pour ses convictions politiques
Trouble mental /ou type de personnalité	Dépression / maniaco-dépression Intoxication Tous types de personnalité		Psychotique Délirant Érostrate	Antisociale Narcissique			Narcissique		
		Délirant : paranoïaque		Borderline Paranoïaque Intoxiqué				Paranoïaque	
Quel est l'élément déclencheur?	Dispute/rupture conjugale Perte (d'emploi, d'argent, etc.)		Trouble mental, Médication arrêtée ou inappropriée	Pris sur le fait sans plan de rechange	Émeute : Un conflit avec les responsables. Solo : un trouble mental	Appât facile du gain	Événement spécial	Fanatisme	Convictions politiques
	Déprime / dépression	Problème lié au travail							
Où pose-t-il son geste?	À l'endroit où ses défenses cèdent. Souvent à son domicile.	Là où il en retirera un maximum de satisfaction	N'importe où et dans n'importe quelle circonstance.	À l'endroit où il se fait prendre	Dans son propre environnement	À l'endroit qu'il a choisi	À l'endroit de protestation ou un lieu visible	Endroit symbolique	
Quand pose-t-il son geste?	Dans un état de décompensation émotionnelle	Après avoir soigneusement planifié	Lorsqu'il perçoit le geste comme une solution à ses problèmes	En désespoir lorsque des victimes sont disponibles	Après une planification ou spontanément lorsque poussé à bout	Lors de l'exécution d'un complot bien préparé	Lorsqu'il identifie le besoin d'éliminer une injustice sociale	Après qu'il ait subi une injustice	Lorsqu'un potentiel de publicité est possible
Pourquoi agit-il ainsi?	Pour exprimer sa détresse	Pour se venger. Il s'agit davantage d'une séquestration	Pour résoudre son problème	Pour s'évader ou demander / négocier quelque chose	Pour obtenir de meilleures conditions ou pour être libéré	Pour obtenir de l'argent	Pour créer un changement ou une justice sociale	Pour réparer un tort	Pour obtenir des changements politiques
Comment en prend-il son otage?	Avec des reproches irrationnels	D'une manière publique ou sournoise	D'une manière improvisée, illogique	Avec arme et d'une manière réfléchie ou peut paniquer et agir impulsivement	Avec planification, domination, force	Avec arme, d'une manière calculée	Dans un groupe massé ou un blocage	Comme un automate, avec ou sans violence	Avec émotion et violence, complot avec ruse

Intervention du G.T.I.

Type d'approche	Déploiement discret du G.I.			Employer le G.I. avec visibilité					
	Intervention de crise (écoute active)			Négociation / Intervention du G.I.					
	Intervention du G.I.								

Inspiré de la typologie de Goldaber (1979). Michel St-Yves (2001)

Risque moins élevé



Risque modéré



Risque élevé

Motivation	Psychologique		
	Suicidaire	Vindictif	Perturbé
Qui est-il?	Individu instable, déprimé, désespéré	Individu en colère qui cherche à se venger	Individu en crise/déséquilibré. Pauvre contact avec la réalité
Trouble mental et/ou Type de personnalité	Dépression / maniaque-dépression Intoxication Tous types de personnalité		Psychotique Délirant Érostrate
		Délirant : paranoïaque	
Quel est l'élément déclencheur?	Dispute/rupture conjugale Perte (d'emploi, d'argent, etc.)		Trouble mental, Médication arrêtée ou inappropriée
	Déprime / dépression	Problème lié au travail	
Où pose-t-il son geste?	À l'endroit où ses défenses cèdent. Souvent à son domicile.	Là où il en retirera un maximum de satisfaction	N'importe où et dans n'importe quelle circonstance.
Quand pose-t-il son geste?	Dans un état de décompensation émotionnelle	Après avoir soigneusement planifié	Lorsqu'il perçoit le geste comme une solution à ses problème
Pourquoi agit-il ainsi?	Pour exprimer sa détresse	Pour se venger. Il s'agit davantage d'une séquestration	Pour résoudre son problème
Comment s'en prend-il à son otage?	Avec des reproches irrationnels	D'une manière publique ou sournoise	D'une manière improvisée, illogique
Type d'approche	Déploiement discret du G.I.		
	Intervention de crise (écoute active)		
	Intervention du G.I.		



Évaluation des risques

«Prévoir l'imprévisible pour prévenir l'irréversible»

- Risques pour autrui (otage/entourage/police)
 - Échelles actuarielles;
 - Données cliniques;
 - Expérience et «gros bon sens».
- Risques envers lui-même (suicide / automutilation)
 - Échelles actuarielles;
 - Données cliniques;
 - Expérience et «gros bon sens».



Principaux facteurs de risque

- ◆ Alcool/drogue (PCP);
 - Otage (7 x risque);
 - Policiers (2 x risque).
- ◆ Trouble mental (paranoïde/sz = 5x);
- ◆ Antécédents de violence;
- ◆ Arme à feu (violence domestique = 20x);
- ◆ Sa résidence («king of the castle») ou lorsque l'endroit a été sélectionné;
- ◆ Type de menace (inconditionnelle, offensive, défensive, aucune).

Évaluation des menaces

Trois types de menace

- ◆ Inconditionnelles
- ◆ Offensives
- ◆ Défensives





1) Menaces inconditionnelles

- ◆ Il s'agit de menaces directes, faites sans condition, sur lesquelles les policiers n'ont à peu près aucun pouvoir.
- ◆ Par exemple : « *Je vais tuer ce fils de (...)* ». Ce sont les menaces les plus dangereuses (Strentz, 2006).



2) Menaces offensives

Ces menaces servent à attaquer dans le but d'obtenir une réponse à une demande précise. Ces menaces sont faites par le sujet pour mettre de la pression sur les autorités policières.

Par exemple : « *Si je n'ai pas ce que j'ai demandé d'ici 30 minutes, je tue l'otage* ».

Les ultimatums sont rares (environ 5% des situations de crise) et leur forme varie de menaces de bris de matériel aux menaces de suicide ou d'homicide. Seulement une personne sur quatre met ses menaces à exécution, et leurs actions se traduisent principalement en des bris de matériel sans incidence pour la vie d'autrui (Michaud et St-Yves, 2006).

3) Menaces défensives

- ◆ Ce type de menace vise à se protéger, à se défendre sans attaquer. Ce sont les menaces les plus fréquentes (Strentz, 2006).
- ◆ Par exemple : « *Si quelqu'un tente d'entrer ici, je le tue* ».
- ◆ Ces menaces forcent les policiers à garder une distance, à respecter « la zone de confort » de la personne en crise. Ce type de menace est un bon prédicteur d'une reddition. Cela signifie habituellement que le forcené gagne du temps pour passer son message et qu'il cherche une solution honorable pour sauver la face (Strentz, 2006).



Absence de menace

- ◆ *«Même si les menaces indiquent souvent la présence d'un risque, il ne faut pas oublier que l'absence de menace ne signifie pas nécessairement qu'il n'y a aucun risque»*
(Flood et Dalphonso, 2005).





Indices positifs

- ◆ Aucun blessé depuis le début;
- ◆ Aucun coup de feu;
- ◆ Un ou des otages libérés;
- ◆ Les délais ont été dépassés sans incident;
- ◆ Individu perturbé exprime le désir de vivre;
- ◆ Individu parle plus longtemps, se confie;
- ◆ Les menaces ont cessé, ton plus calme;
- ◆ Les objectifs (ex: publicisation) ont été atteints.

Le syndrome de Stockholm

(Tableau clinique)



- ◆ 1) Le développement d'un sentiment de confiance, voire de sympathie de l'otage vis à vis de son ravisseur;
- ◆ 2) Le développement réciproque d'un sentiment positif du ravisseur envers l'otage;
- ◆ 3) L'apparition d'une hostilité de la victime envers les forces de l'ordre.



Le syndrome de Stockholm

(Facteurs prédictifs)

- ◆ **L'âge de la victime** : détermine sa vulnérabilité car l'immaturité psychoaffective des sujets jeunes facilite l'apparition de la relation de confiance nécessaire à l'apparition du syndrome;
- ◆ **Le sexe de la victime** : les femmes seraient plus vulnérables que les hommes, en particulier lorsqu'elles occupent une position hiérarchique inférieure au sein du groupe (les ravisseurs ayant plus facilement tendance à les ménager);
- ◆ **Le nombre d'otages** : serait censé favoriser la résistance au syndrome de Stockholm. Ces résultats sont toutefois controversés puisque plusieurs syndromes collectifs ont été observés;



Le syndrome de Stockholm

(Facteurs prédictifs) (suite... et fin)

- ◆ **Le degré de cohésion du groupe et son homogénéité** : sont des paramètres de plus grande valeur pour limiter ce syndrome. L'existence de tensions internes en favorise au contraire l'apparition;
- ◆ **La longue durée de la prise d'otage** : il est nécessaire que s'écoule suffisamment de temps pour que des relations interpersonnelles puissent s'établir entre les otages et les ravisseurs;
- ◆ **La sympathie** : qu'inspire la cause défendue par les ravisseurs serait également un facteur favorisant l'apparition du syndrome;
- ◆ **Le type de traitement** : infligé à l'otage par son ravisseur influence aussi l'apparition du syndrome.



Quelques statistiques sur les suicides de hautes structures

Singapour:	60%
Hong Kong:	44%
Suisse:	9%
Allemagne:	7%
Nouvelle-Zélande:	7%
Australie:	5%
Royaume Uni:	5%
États-Unis:	5%
Canada:	?%

Source: Organisation mondiale de la santé

Pourquoi choisissent-ils de se suicider à partir du pont J.C.?

Principalement parce que:

- 1) Ils ont besoin de très peu pour se suicider;
- 2) Ils sont très visibles et ont plus de chances de bénéficier d'une intervention de secours;
- 3) Ils ont un public;
- 4) Symbolique.





Portrait de la personne en détresse qui a choisi le pont Jacques Cartier

- Homme (80%);
- Âgé de moins de 40 ans (71%);
- A souvent un problème psychiatrique (46%);
- Souvent intoxiqué (34%), (75% de ceux qui ont sauté*);
- Ont une autre motivation que le suicide* (84%)

*Romano, S. (2003)

- ◆ À Montréal, 80% (143/179) des suicides d'une haute structure surviennent au pont Jacques Cartier

Intervention

- La très grande majorité (80%) de ces personnes veut communiquer avec les négociateurs;
- Des personnes intermédiaires (TPI) ont été utilisées dans 19% des cas. Il s'agit principalement de la conjointe, du médecin traitant, ou autres membres de la famille. Dans l'ensemble (68%), l'usage de TPI a été aidant;
- La négociation a permis une reddition volontaire dans 79% des cas. Les autres ont été appréhendés contre leur gré ou ont réussi leur suicide.

Source: Romano (2003)





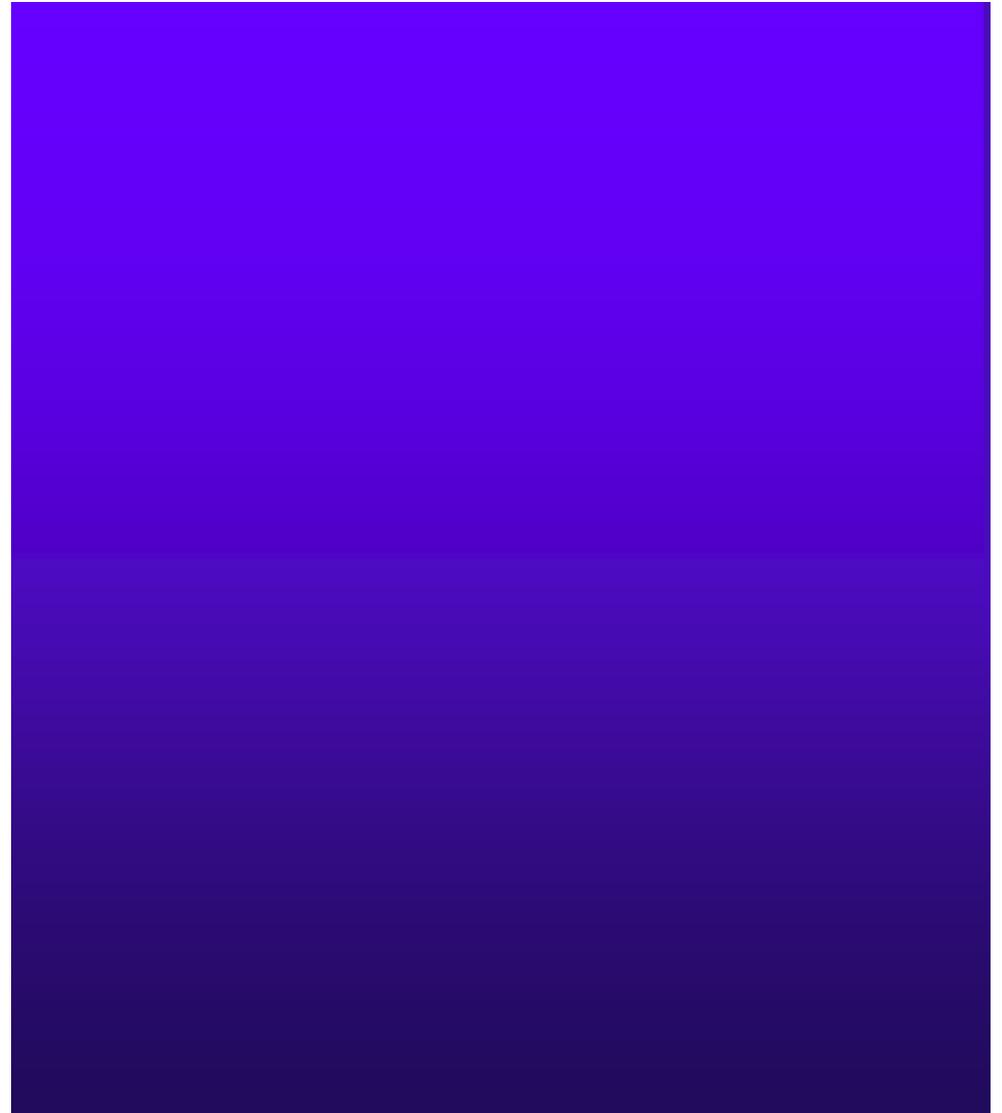
Indicateurs d'un suicide imminent

- 1) **L'hypervigilance.** La personne balaie de gauche à droite avec sa tête (d'une épaule à l'autre), signe qu'elle est en détresse et qu'elle maintient une attitude fataliste;
- 2) **Le changement dans le rythme de la respiration.** Les respirations sont profondes. Cela semble lié à la peur (possiblement de mourir ou de souffrir) que la personne a du mal à contrôler;
- 3) **Le décompte.** Le dernier geste avant de mourir. Les personnes qui sautent d'une haute structure le font souvent avant de faire « le grand saut ». C'est l'équivalent du 1,2,3, GO! Et du « à vos marques, prêt... ».

Intervention suggérée: « STOP! Je vous entends (ou vois) et je sais ce que vous êtes en train de faire. Je vous dis d'arrêter cela maintenant. STOP! Parlez moi. Ne faites pas cela » (Perrou, 2004 : 235, traduction libre). Cela peut interrompre l'imminence d'un geste fatal et permettre de gagner de précieuses secondes de vie.

Conclusion

- Ont une autre motivation que le suicide (84%);
- La très grande majorité (80%) de ces personnes veut communiquer avec les négociateurs;
- La négociation a permis une reddition volontaire dans 79% des cas;
- 90% des personnes qui ont survécu à une tentative de suicide d'une haute structure ont regretté leur geste.





Lectures suggérées

- ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE SUICIDOLOGIE (1996). Le suicide : comprendre et intervenir. Site d'information sur le suicide. <http://www.cam.org/aqs/>
- LANCELEY, F.J. (1999). On-Scene Guide for Crisis Negotiators. CRC Press. 213 p.
- MCMAINS, M.J. & MULLINS, W.C. (2001). Crisis Negotiations : Managing Critical Incidents and Hostage Situations in Law Enforcement and Corrections. Second Edition Anderson Publishing Co./Cincinnati, OH, Elisabeth Roszmann Ebben Editor. 510 p.
- NOESNER, G.W. & WEBSTER, M. (1997). Crisis Intervention : Using Active Listening Skills in Negotiations, FBI Law Enforcement Bulletin, Aug. 1997, 13-17.
- SLATKIN, A.A. (2005). Communication in Crisi and Hostage Negotiation: Practical Communication Techniques' strategems, and Strategies for Law Enforcement, Corrections, and Emergency Service Personnel in Managing Critical. C.C. Thomas.
- STRENTZ, T. (2006). Psychological Aspects of Crisis Negotiation. CRC Press.
- STRENTZ, T. (1991). Thirteen Indicators of Volatile Negotiations. Law and Order, vol. 39 (9), September 1991, 135-139.
- ST-YVES, M., et TANGUAY, M. (2007). Psychologie de la négociation de crise. Dans M. St-Yves et M. Tanguay, Psychologie de l'enquête criminelle: la recherche de la vérité. Editions Yvon Blais, Cowansville (Québec), Canada.
- ST-YVES, M., MICHAUD, P. et TANGUAY, M. (2007). L'évaluation des risques en situation de crise. Dans M. St-Yves et M. Tanguay, Psychologie de l'enquête criminelle: la recherche de la vérité. Editions Yvon Blais, Cowansville (Québec), Canada.
- ST-YVES, M., TANGUAY, M. et ST-PIERRE, J. (2003). SINCRO : Le rythme de la crise. Revue Interpol, No.401, pp. 4-9 (2001).