

Je suis... embêté(e) face aux personnes difficiles.

Comment gérer les personnalités difficiles

Louise Charette, CRHA, c.o.o.

- Bac en génagogie
- Maîtrise en sciences de l'orientation
- Maîtrise en relations Industrielles
- Sclolarité de doctorat en relations industrielles
- Doctorat en cours en orientation:
 - Pratique de gestion éthique dans les équipes de gestion

- Depuis 1986 / Chargée de cours
- Depuis 1989 / Consultante



Dominique D'Arcy


- Technique d'intervention en loisir
- Bac en loisir, culture et tourisme
- Maîtrise administration publique

- 10 ans en loisir dans diverses petites municipalités
- 5 ans à la Ville de Québec
- Maintenant - Directeur général de l'ULSCN (3 ans)





Activité brise-glace

- Discutez en sous-groupes de 2 à 4 personnes des raisons qui vous amènent à assister à cette conférence.
- 

Mise en garde!

L'objectif de cette présentation n'est pas d'établir de diagnostics ni de couvrir l'entièreté des pathologies existantes!

Trois niveaux:

1. Traits – Tout le monde en a
2. Trouble – Pas tout le monde
3. Pathologies – Maladie mentale

Personnalité difficile ou personne en difficulté?

«Une personnalité est dite *difficile* lorsque certains traits de son caractère sont trop figés ou trop marqués, ne sont pas adaptés aux situations, et qu'ils génèrent de la souffrance pour elle-même ou pour autrui.»

- Santé mentale:
 - les facteurs héréditaires
 - les caractéristiques individuelles de la personne;
 - les facteurs sociaux et environnementaux.
- «Bien que toutes les personnalités difficiles n'aient pas nécessairement un trouble franc de personnalité, la connaissance de ces troubles permet de mieux comprendre comment réagissent ces personnes.»

Qu'est-ce qu'un trouble de la personnalité?

«Un trouble de la personnalité est un mode durable de l'expérience vécue et des conduites qui :

- dévie notablement de ce qui est attendu dans la culture de l'individu;
- est rigide et envahit des situations personnelles et sociales très diverses;
- est stable dans le temps et dont les premières manifestations sont décelables au plus tard à l'adolescence ou au début de l'âge adulte;
- est la source d'une souffrance ou d'une altération du fonctionnement.

Le diagnostic de trouble de la personnalité est difficile à poser, car plusieurs aspects sont à considérer.»

Source: Les personnalités difficiles (2013) Optima Santé globale, p. 2.



Les quatre **pathologies** présentées:

- 1) La personnalité narcissique;
- 2) La personnalité obsessionnelle-compulsive;
- 3) La personnalité limite (borderline);
- 4) La personnalité paranoïaque.

La personnalité narcissique



Les principales caractéristiques de la personnalité narcissique

- L'infatuation;
- Le besoin constant d'admiration;
- L'intolérance à la critique;
- La certitude de mériter un statut privilégié;
- L'indifférence aux autres et la tendance à les exploiter.

Source: «Les personnalités pathologiques: approche cognitive et thérapeutique» de Quentin Debray et Daniel Nolle, p. 95.



Vidéo


Le pervers narcissique

➤ <https://www.dailymotion.com/video/x5awxv0>



Comment intervenir avec ce type de personnalité?


- Quelles sont vos pistes de solutions?
- Quelles attitudes sont à éviter ou à adopter avec un narcissique?



Attitudes et comportements à adopter

- Faites-vous respecter en vous respectant vous-mêmes: tolérez les fanfaronnades, mais n'acceptez pas la moindre dévalorisation de votre travail ou de votre personne.
- Signalez gentiment et calmement, en tête à tête, que vous n'appréciez pas et que vous souhaitez que cela ne se reproduise pas.
- Rappelez-leur la nécessité de l'écoute et du respect des autres.

Source: «Petits pénibles et gros casse-pieds» de Christophe André et Muzo, p. 52.

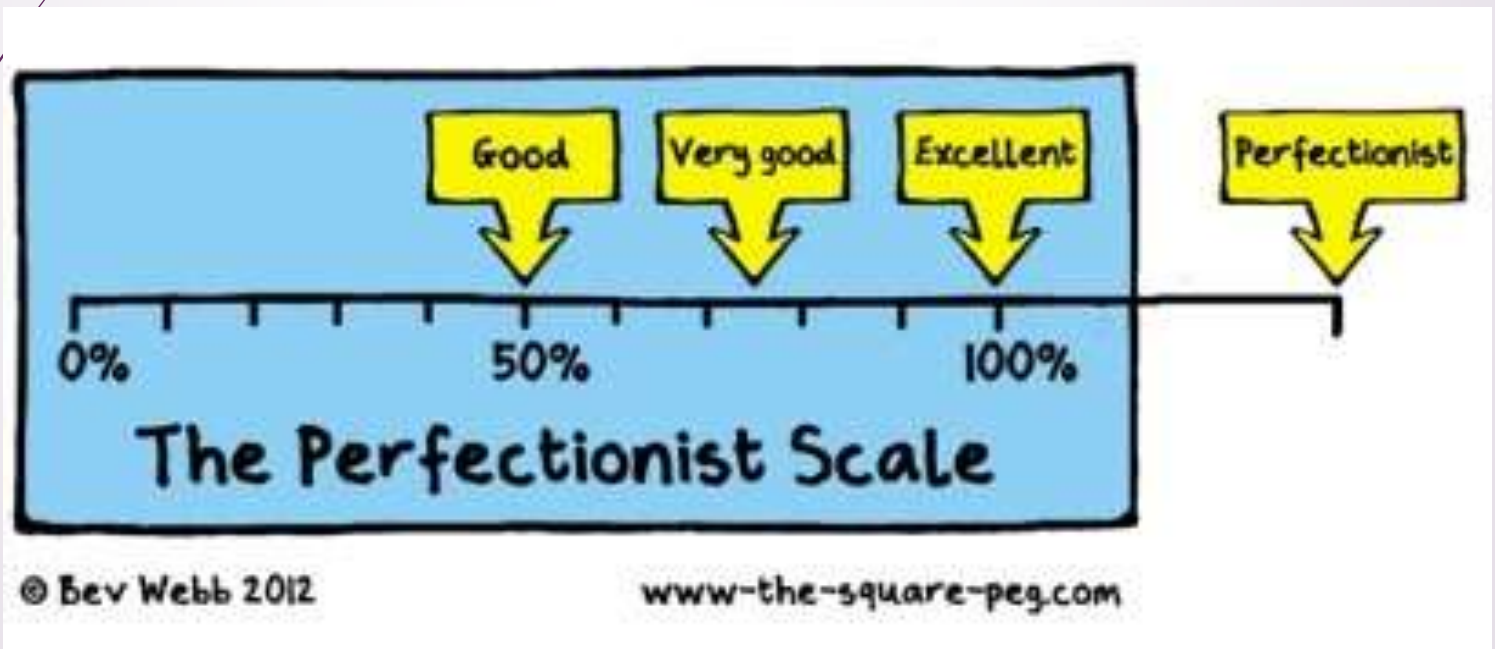



Attitudes et comportements à adopter

- Si vous les critiquez, soyez précis et concis. Ne le faites jamais en public.
- Soyez discret sur vos propres succès et privilèges.
- Ne vous attendez pas à de la reconnaissance ou à de la gratitude si vous leur rendez service.

Source: «Petits pénibles et gros casse-pieds» de Christophe André et Muzo, p. 52.

La personnalité obsessive-compulsive





Caractéristiques de la personnalité obsessionnelle- compulsive

- Perfectionniste
- Inefficace
- Incapable de déléguer
- Rigide
- Dévotion excessive et trop consciencieuse

Source: «La gestion des personnalités difficiles» Conférence de Nadine Girouard, p. 23.



Anecdote

- ▶ Surveillant de plateau
- 



Comment intervenir avec ce type de personnalité?

Quelles sont vos pistes de solutions?

Quelles attitudes sont à éviter ou à adopter avec un obsessionnel-compulsif?

Attitudes et comportements à adopter

| Attitudes | Comportements |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Appréciez sa rigueur, votre crédibilité augmentera envers elle• Avant d'agir, élaborer un plan d'action précis. La personne obsessive-compulsive a horreur des imprévus• Soyez ponctuel et respectueux des engagements pris• En cas d'annulation d'un rendez-vous, avertissez la personne le plus tôt possible et excusez-vous• Évitez les remarques portant sur ses nombreuses manies• Ne soyez pas trop envahissant (émotivement), car elle a de sérieuses difficultés en matière d'expression à forte teneur émotive | <ul style="list-style-type: none">• Soyez rigoureux, fiable et prévisible• Formulez des critiques précises et, surtout, quantifiées• Donnez des consignes précises et détaillées• Donnez-lui le temps de s'organiser• Attribuez-lui des tâches afférentes à la méticulosité, au contrôle et à la vérification• Balisez son argumentaire |

Adapté de «La gestion des personnalités difficiles» Conférence de Nadine Girouard, diapositives p. 25.

La personnalité limite (borderline)



[https://fr.wikihow.com/faire-face-%C3%A0-un-trouble-de-la-personnalit%C3%A9-limite-\(TPL\)](https://fr.wikihow.com/faire-face-%C3%A0-un-trouble-de-la-personnalit%C3%A9-limite-(TPL))

La personnalité limite: certaines de ses caractéristiques



Instabilité émotionnelle



Anxiété



Peur de l'abandon et du rejet



Dépression (suicide)



Impulsivité



Comportements à risques



Colère (violence)

Source: «L'État limite & Le trouble de la personnalité limite» <http://psychologue-mtl.ca/tpl.html>



Vox pop !

- ▶ Combien, parmi vous avez côtoyé des personnalités limitées ?
- ▶ Qu'est-ce qui a fonctionné dans vos interventions ?
- ▶ Qu'est-ce qui n'a pas fonctionné ?



Comment intervenir avec ce type de personnalité?

Quelles sont vos pistes de solutions?
Quelles attitudes sont à éviter ou à adopter avec une personne ayant une personnalité limite?

Attitudes et comportements à adopter

| Attitudes | Comportements |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Démontrez de l'empathie et de l'écoute• Ne posez aucun jugement sur la personne• Gardez toujours votre calme malgré les emportements• Restez toujours au dessus de la mêlée (silence épisodique)• Prenez de grandes respirations et maintenez le contact visuel• Gardez toujours une distance émotionnelle afin de ne pas entrer dans le jeu• Soyez ponctuel• Démontrez une cohérence décisionnelle | <ul style="list-style-type: none">• Établissez un contrat relationnel (règles explicites et équitables de fonctionnement professionnel en milieu de travail)• Mettez en lumière, de façon empathique, les conséquences des comportements incontrôlés• Éclaircissez les situations problématiques• Ne laissez pas la personne envahir tout l'espace relationnel• Évitez de jouer le rôle de protecteur• Intervention alternative: agir lorsque froid et contenir lorsque chaud |

La personnalité paranoïaque



Source: «Petites imperfections d'Angèle» <http://www.raissa-illustration.com/tag/illustration/>

Les principales caractéristiques de la personnalité paranoïaque

1. le sujet s'attend sans raison suffisante à ce que les autres l'exploitent, lui nuisent ou le trompent
2. est préoccupé par des doutes injustifiés concernant la loyauté ou la fidélité de ses amis ou associés
3. est réticent à se confier à autrui en raison d'une crainte injustifiée que l'information soit utilisée de manière perfide contre lui
4. discerne des significations cachées, humiliantes ou menaçantes dans des commentaires ou des événements anodins

Source: DSM-IV-TR Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux (2005), p. 799.

Les principales caractéristiques de la personnalité paranoïaque

5. garde rancune, c'est-à-dire ne pardonne pas d'être blessé, insulté ou dédaigné
6. perçoit des attaques contre sa personne ou sa réputation, alors que ce n'est pas apparent pour les autres, et est prompt à la contre-attaque ou réagit avec colère
7. met en doute de manière répétée et sans justification la fidélité de son collègue ou de son patron.

Source: *DSM-IV-TR Manuel diagnostic et statistique des troubles mentaux (2005)*, p. 799.




Sketch du parano


- Un Maire parano et un Dir. des loisirs
- Doutes injustifiés
- Réticent à se confier à autrui / conserve l'information
- Pas de hasard
- Interprète les détails



Comment intervenir avec ce type de personnalité?



Quelles sont vos pistes de solutions?
Quelles attitudes sont à éviter ou à adopter avec une personne ayant une personnalité paranoïaque?



Attitudes et comportements à adopter

Attitudes


- Soyez empathique et à l'écoute
- Signalez poliment les contradictions
- Demandez la permission de réagir lors des échanges
- Évitez tout affrontement personnel

Comportements

- Exprimez clairement et explicitement les motifs et les intentions à la base de vos actions
- Maintenez des rencontres fréquentes, mais courtes
- Référez-vous aux processus, lois et règlements
- Concédez des victoires préalablement sélectionnées
- Éclaircissez les malentendus
- Évitez de le (la) prendre en faute et de médire sur lui (elle)
- Refusez de discuter de sujets délicats à forte teneur idéologique

A decorative graphic on the left side of the slide. It features a solid purple arrow pointing to the right, positioned horizontally. Behind the arrow and extending upwards and to the right are several thin, curved purple lines of varying lengths and shades, creating a sense of movement and depth.

Conclusion



Travailler des personnalités difficiles: mission impossible?


Accepter: «Accepter, ce n'est pas renoncer à régler le problème, mais c'est se préparer à le faire aussi calmement que possible.» p. 21.

Comprendre: «Il faut se poser ces questions pour comprendre, pas seulement comme un exercice de tolérance ou de passivité (...) mais comme construction d'une banque de données personnelles pour augmenter son expérience et sa lucidité. Pour apprendre peu à peu, par l'expérience émotionnelle, comment réagir face au problème actuel, comment mieux anticiper et prévoir la prochaine fois...» p. 22.

Agir: «Il est préférable de renoncer aux attentes d'un monde parfait, mais pas souhaitable de renoncer à le construire ou à s'en approcher.


De nombreuses stratégies sont possible: calmer, rassurer (...) s'affirmer et leur poser des limites; éviter les phrases ou les comportements qui les font démarrer dans leur pire registre; ou finalement, s'éloigner d'eux, quelque temps ou durablement.» p. 22.

Source: «Petits pénibles et gros casse-pieds» de Christophe André et Muzo, p. 21-22.



Dix commandements pour survivre aux personnalités difficiles

1. Humilité: nous ne sommes pas des êtres parfaits nous-mêmes;
2. Longanimité: cibler et hiérarchiser nos cibles d'interventions;
3. Lucidité: savoir s'interroger sur soi-même et sur ses attentes;
4. Calme: Réagir avec emportement nuit à l'efficacité de nos interventions;
5. Patience: donner le temps nécessaire au changement tout en maintenant la pression que celui-ci survienne;



Dix commandements pour survivre aux personnalités difficiles

- 6) Empathie: être en mesure de se mettre à la place de l'autre;
- 7) L'art de faire des remarques: Faire des remarques sur le comportement et pas sur la personne;
- 8) Savoir dire non et stop: se protéger en posant ses propres limites;
- 9) Rassurer, apaiser, valoriser: signaler les problèmes tout en valorisant les qualités;
- 10) Prendre soin de soi: ne pas rester seul face à ces employés difficiles, toujours avoir un entourage avec qui en discuter et ainsi éviter de se laisser contaminer.

*Adaptation de: «Petits pénibles et gros casse-pieds»
de Christophe André et Muzo, p. 26 à 34.*

Références

- Optima Santé globale (2013) «Document de référence: Les personnalités difficiles», 5 p.
- Rédaction médicale et scientifique «Le narcissisme et la science en quête de visibilité: je connais des narcissiques, et vous?», repéré le 12 juin 2018 à: <http://www.h2mw.eu/redactionmedicale/2018/02/le-narcissisme-et-la-science-en-qu%C3%AAt-e-de-visibilit%C3%A9-je-connaiss-des-narcissiques-et-vous-.html>
- Quentin Debray et Daniel Nolle (2011) «Les personnalités pathologiques: approche cognitive et thérapeutique», 6^e édition, Elsevier Masson, 196 p.
- Christophe André et Muzo (2007) «Petits pénibles et gros casse-pieds», Éditions du Seuil, 189 p.
- Nadine Girouard, «La gestion des personnalités difficiles» Conférence présentée dans le cadre de l'IIBA, Montréal, le 29 janvier 2013.
- Wikihow «Comment faire face à un trouble de la personnalité limite (TPL)», repéré le 12 juin 2018 à: [https://fr.wikihow.com/faire-face-%C3%A0-un-trouble-de-la-personnalit%C3%A9-limite-\(TPL\)](https://fr.wikihow.com/faire-face-%C3%A0-un-trouble-de-la-personnalit%C3%A9-limite-(TPL))
- Clinique de psychologie du grand Montréal, «L'État limite & Le trouble de la personnalité limite», repéré le 12 juin 2018 à: <http://psychologue-mtl.ca/tpl.html>
- Raïssa illustration_BD «Petites imperfections d'Angèle», repéré le 12 juin 2018 à: <http://www.raïssa-illustration.com/tag/illustration/>
- American Psychiatric Association (2005) «DSM-IV-TR Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux» (2005) Masson éditeur, 1065 p.

Merci de votre participation et au plaisir !



Louise Charette, CRHA, c.o.o.
Présidente
louise.charette@multiaspects.com
(418) 651-4748



MULTI ASPECTS GROUPE INC

Dominique D'Arcy
Directeur général de l'ULSCN
dominiquedarcy@ulscn.qc.ca
(418) 877-6233



UNITÉ DE
LOISIR ET DE SPORT
DE LA CAPITALE-NATIONALE