Les personnalités difficiles

Les identifier et agir auprès d'elles pour améliorer les relations

Nadine Girouard, Ph. D. MBA

Atelier offert lors du Colloque régional montréalais en santé et bien-être des hommes – ROHIM

20 novembre 2024

© Nadine Girouard, 2024

Qui suis-je ?!

Nadine Girouard

Agente de planification, de programmation et de recherche

Équipe de Surveillance et Intelligence décisionnelle

Direction régionale de santé publique - CCSMTL

Ph. D. en psychologie - Université de Montréal (2000)

Post-Doctorat – Université Concordia (2000-2003)

MBA - HEC Montréal (2008-2011)

Objectif du jour

Cet atelier vise principalement à vous faire connaître certaines personnalités difficiles afin que vous soyez outillés :

- **Pour reconnaître les principales caractéristiques**
- **Pour vous aider à bien interagir et à bien réagir**
- **Pour vous aider à poser rapidement vos limites**

Distinction à faire

Gestion de conflit

- Le blâme est porté sur la personne pour une situation précise
- Les comportements ne changent qu'en présence de l'autre personne
- Les réactions de la personne sont inhabituelles et vous prennent souvent par surprise
- Des émotions, le plus souvent la colère et la frustration, sont ressenties
- Le dialogue est possible, si la personne est réceptive et démontre une volonté de régler la situation
- Une intervention appropriée règle le conflit dans un délai relativement court

Personnalité difficile

- Les conflits se multiplient autour d'elle. Tout le monde à tort sur tout, tout le temps
- Les comportements sont constants, peu importe l'entourage ou les circonstances
- Les réactions sont prévisibles; s'il survient un changement, vous pouvez prévoir sa réaction
- La personne fait état de ses émotions par des colères ou des pleurs, présence d'une grande souffrance
- La communication verbale est difficile
- C'est un processus dont les effets vont se faire ressentir à long terme

Sondage

Avez-vous une personne au travail dont l'énergie est si mauvaise que vous courez instinctivement dans l'autre sens lorsque vous la voyez arriver ?

D’autres distinctions à faire !

Qui sont les personnalités difficiles
Le boss… un ou une collègue
Les usagers… la clientèle
Un ami… un membre de la famille
L’être cher…
Et Non… pas moi !

Troubles de la personnalité
Terme clinique
Description d’un ensemble persistant de traits problématiques si envahissants qu’il interfère avec des domaines importants de la vie d’une personne
Interfère avec l’école, les relations et le travail

La plupart des gens ne se promènent pas avec un trouble de personnalité… Mais il y en a qui sont très proches

Les personnes ayant une personnalité difficile ne sont pas nécessairement mauvaises… simplement très rigides dans leur façon de penser et d’interagir, ***ce qui rend difficile de rester près d’elles***

10 troubles de personnalité (DSM-V)

Groupe A Personnalité Bizarre Cognition (étrangeté)	Groupe B Personnalité instable Affect (impulsivité)	Groupe C Personnalité anxieuse Anxiété (contrôle)
• **Paranoïaque** • Schizoïde • Schizotypique	• **Limite** • Histrionique • **Narcissique** • Antisociale	• **Obsessionnelle-compulsive** • Dépendante • Évitante

Pourquoi est-ce si difficile ?

Toxique

Difficile

Pathologique

Leurs attitudes ou leurs réactions sont problématiques

Leurs manières d'être ou d'agir peuvent faire des ravages et nuire au bon fonctionnement des équipes et à la qualité de l'offre de service

La collaboration est désagréable, ardue, voire éprouvante

Pourquoi est-ce ainsi ?

Rigidité

Grande

Envahissant

Fonctionnement

Stabilité

souffrance

Durabilité

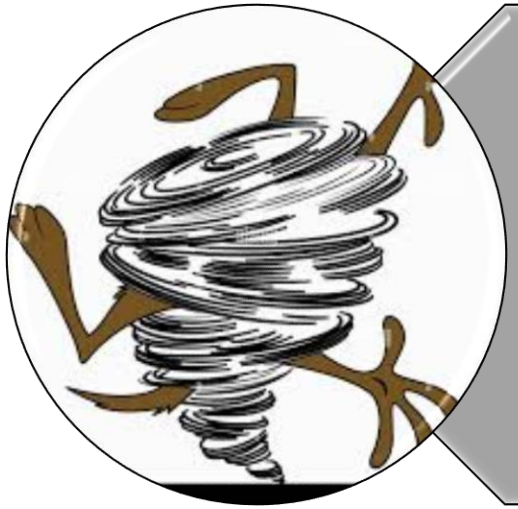
Qu’est-ce qui est problématique ?

Impulsivité

Intensité

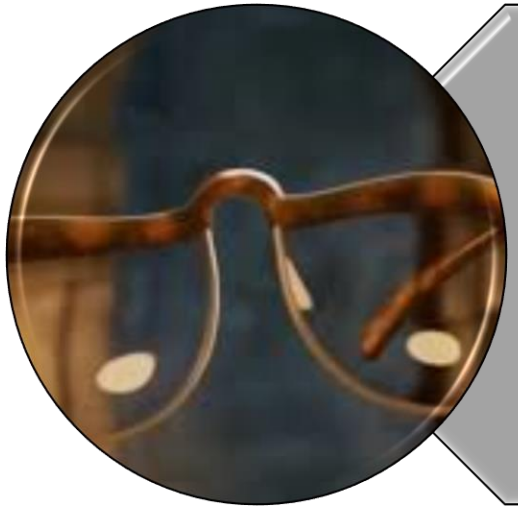
Instabilité

On les reconnaît facilement



Celui qui saute aux yeux

Son passage s'apparente à un ouragan tant dans l'intensité sonore que dans les objets qu'il déplace ou lance



Celui qui est invisible

On ne le voit pas, on ne l'entend pas, il n'est que travail, et forcément, il ne dérange pas

Raoul Racette

Qui est Raoul Racette ?

Ce type peut être à la fois amusant et frustrant

Le type paranoïaque

Principales caractéristiques

Insupportable et difficile à fréquenter

Provocateur, colérique et agressif

Méfiant et soupçonneux

Perpétuellement rancunier

Harceleur de premier ordre

C'EST UN TYRAN

Résident d'un CHSLD

Monsieur Racette, 78 ans

- Raoul vous raconte qu'il fait de la fièvre, qu'il tousse et se sent très fatigué. Depuis quelques jours, il ne goûte et ne sent plus rien. Selon lui, l'infirmière a changé ses médicaments pour obtenir sa chambre pour sa mère malade.
- Vous lui dites que ses symptômes ressemblent drôlement à la Covid-19 et vous lui mentionnez l'importance de passer un test de dépistage, au cas.
- Fâché, il vous dit que tout le personnel médical mijote quelque chose contre lui et qu'il ne veut pas être retrouvé mort dans le corridor de l'hôpital.
- Très en colère, il crie que vous êtes un abruti qui ne connait rien et qu'il va porter plainte contre vous.

Que faites-vous ?

- **Vous argumentez en lui mentionnant qu'il dit n'importe quoi et que personne ne change les médicaments.**
- **Trop compliqué pour vous, vous le référez à son infirmière.**
- **Vous cessez de discuter avec lui de ce sujet et vous lui souhaitez Bonne journée en soulignant que votre commentaire n'était qu'une observation pour sa santé et son bien-être.**

Que s’est-il passé ?

Vous avez pesé sur le détonateur

Votre commentaire a été perçu comme une provocation

Réaction agressive sous forme d’insultes et de menaces

Mise en garde

Si vous devez passer du temps avec quelqu'un qui correspond à cette description…

Sachez que…

- Vous pouvez en arriver à accepter les crises et à attendre que ça passe, mais souvenez-vous…
  - Qu'il est très difficile, pour ces personnes, d'accepter la critique et de se remettre en question
- **Si vous êtes sa victime…**
  - Une emprise peut facilement se développer
  - Vous pouvez être progressivement atteinte de démoralisation
  - Vous pouvez souffrir d'usure psychique qui peut mener à la soumission
- **Si vous êtes l'être aimé…**
  - Vous aurez droit à des scènes de jalousie spectaculaires
  - Votre loyauté sera éternellement remise en question
- Leur vérité fait office de vérité absolue et est imposée à l'entourage sous forme de reproches, de remarques sarcastiques ou humiliantes, d'agressivité et de colère

Prescription à suivre

Attitudes

- Faites preuve de prudence dans ce que vous lui dites, car vos mots peuvent avoir une tournure très différente dans sa tête
- N'argumentez pas et évitez les menaces, mais soulignez les contradictions
- Vous devez rester irréprochable, et surtout ne pas réagir vous-même en vous indignant, en vous mettant en colère
- Ne vous épuisez pas à essayer de le convaincre qu'il a tort, cela ne fait que renforcer la paranoïa et sa méfiance envers vous
- Évitez toute confrontation personnelle, elle ne fera que renforcer sa vision paranoïaque

Comportements

- **Offrez** des informations et des explications fondées sur des faits concrets
- **Évitez** de devenir paranoïaque à votre tour. Ne tombez pas dans le panneau !
- **Référez-vous** aux processus, lois et règlements
- **Éclaircissez** les malentendus et évitez de le(la) prendre en faute
- **N'attaquez** jamais sa personne ou son image, mais si vous devez critiquer son comportement, faites-le
- **Refusez** de discuter de politique, de religion ou tout autre sujet à forte teneur idéologique

Roger LaTerreur

Qui est Roger LaTerreur ?

Ce type peut défendre la veuve et l'orphelin et une seconde plus tard, faire une crise monumentale pour un petit détail

Le type limite

Principales caractéristiques

Relations instables et intenses

Humeur en dents de scie

Peur d'être abandonné ou rejeté

Menaces suicidaires et automutilation

Grande fragilité émotionnelle

C'EST UN GRAND BRÛLÉ

Un tour en montagne russe

Roger LaTerreur

- Depuis qu'il a commencé son nouvel emploi, Roger vous dit à quel point il aime son patron et ses collègues.
- Aujourd'hui, il vous dit que le patron est ***prêt à l'attraper***. Il perçoit chaque demande de travail ou direction comme une critique injuste.
- En vous parlant, il devient de plus en plus frustré et se plaint des efforts médiocres de ses collègue et précise que personne ne semble remarquer ou se soucier.
- Il est certain que les gens au bureau essaient de trouver des raisons de le congédier, et il réagit dans une rage. À ce moment, il est clair pour Roger que son patron et ses collègues ne l'aiment pas et le harcèlent.
- Lorsqu'il voit le patron, Roger commence à crier et se ***plaint à quel point la situation est injuste et que c'est toujours comme ça depuis son arrivée.***
- À la suite de son éclat de colère et son manque de respect envers son patron, Roger est convoqué en rencontre et possiblement, il devra se chercher un nouvel emploi.

Que faites-vous ?

- **Abasourdi par la scène, vous restez la bouche grande ouverte ne sachant pas quoi dire**
- **Vous perdez votre calme et vous lui dites votre façon de penser et que vous êtes tanné de l'entendre se plaindre comme un bébé lala**
- **Au fil du temps, vous avez appris à tolérer qu'il idéalise, qu'il dénigre, qu'il braille, qu'il exige des miracles, qu'il déteste et qu'il accuse tout le monde d'empirer son cas**

Que s’est-il passé ?

Vous n’avez même pas pesé sur le détonateur

Par ses pensées tordues, Roger se sent rejeté et pense que personne ne l’aime au travail

Pour se protéger, il explose de colère et menace de passer à l’acte

Mise en garde

Si vous devez passer du temps avec quelqu'un qui correspond à cette description…

Sachez que…

- Vous marcherez toujours sur des œufs ou mettre des gants blancs jusqu'aux épaules
- Dès que Roger sera présent aux réunions d'équipe, la réunion tournera en chicane
- Un jour, Roger est content de vous voir et le jour suivant, il ne vous adressera pas la parole
- **Si vous l'être aimé, attendez-vous…**
  - À être aimé et détesté presqu'en même temps.. ***Vas-t-en pas… je vais changer…***
  - À être continuellement blâmé pour tout
  - Les mots ***Je m'excuse*** ne font pas partie de son vocabulaire

Prescription à suivre

Attitudes

- Si la personne fait une crise, ne vous sentez pas visé. Cela fait partie de son état. Soyez patient et demeurez calme
- Ne vous laissez pas envahir émotivement par ses commentaires déplacés et ses mauvaises interprétations
- Prenez de grandes respirations, maintenez le contact visuel
- Gardez toujours une distance émotionnelle afin de ne pas entrer dans le jeu
- Montrez que vous le comprenez avec empathie sans critiquer ni ridiculiser ce qu'il ressent

Comportements

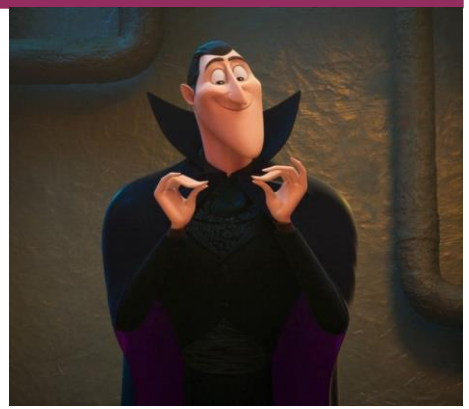
Agir lorsque froid et contenir lorsque chaud

- **Mentionnez** vos limites et votre malaise
- **Répétez** les règles nécessaires à une bonne communication
- **Mettez en lumière** les conséquences de ses comportements incontrôlés
- **Éclaircissez** les situations problématiques et **évitez** de jouer le rôle de protecteur
- **Ne laissez** pas la personne envahir tout l'espace
- **Invitez-le** à consulter un professionnel de la santé pour sa santé et son bien-être

Monsieur Lecompte

Qui est Monsieur Lecompte ?

Ce type peut être mégalomane et pervers



Le type narcissique

Principales caractéristiques

Arrogant et sentiment de supériorité

Besoin d'être admiré

Égocentrique et manipulateur

Conviction d'être spécial et unique

Peu empathique et très envieux

AUSSI DISPONIBLE EN VERSION PERVERSE

Le boss de bécosse

Monsieur Lecompte

- Monsieur Lecompte est un médecin qui critique tout le monde sur leur façon de se comporter et même sur leurs caractéristiques physiques.
- Aujourd'hui, il vous interpelle et s'exclame : « Qui a fait les prescriptions de départ de madame Girouard ?
- Le travail est tout croche ! Sais-tu vraiment comment on prescrit des médicaments ? Si tu soignes comme tu prescris, je ne voudrais pas être ton patient ». Très agressif et arrogant, il met en cause vos compétences et vous renvoie à votre incapacité à soigner la patiente.
- Depuis quelques jours, vous notez qu'il vous dénigre devant les membres du personnel et même devant les patients en vous qualifiant de moron, crétin, niaiseux…
- Bien sûr, il vous dira que ce n'est que des plaisanteries et que vous n'avez aucun sens de l'humour !

Que faites-vous ?

- **Vous sortez de la pièce en imitant le ver de terre et ramassez votre amour-propre à la petite cuillère**
- **Vous lui faites part de tous vos succès depuis votre berceau**
- **Vous vous sentez complètement vampirisé et vous avez besoin d'une transfusion sanguine sur-le-champ**
- **Vous précisez votre seuil de tolérance, ce que vous acceptez et ce que vous n'acceptez pas**

Que s’est-il passé ?

Sans le savoir, vous avez pesé sur le détonateur

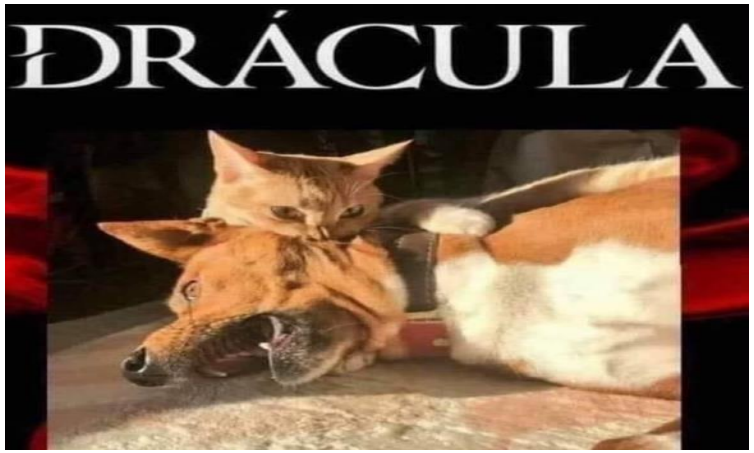
Vous avez froissé son ***EGO*** en prenant soin de la santé et du bien-être de Mme Girouard

Pour se protéger, il va dévaloriser le commun des mortels

Mise en garde

Si vous devez passer du temps avec quelqu'un qui correspond à cette description…

Sachez qu'il…



- Va ignorer vos besoins et va toujours privilégier ses propres intérêts
- Va recentrer l'histoire sur lui-même
- Va continuellement vous couper la parole
- Va toujours s'attribuer tout le mérite de votre travail
- **Si vous êtes l'être aimé…**
  - Vous serez sa victime de prédilection
  - Vous serez constamment dégradé et perdant
  - Vous perdrez progressivement confiance et estime de soi

Se nourrira de vous en vous vidant de toute votre énergie vitale jusqu'à la dernière goutte

Prescription à suivre

Attitudes

Comme ce type refuse d'entendre quoi que ce soit qui nuirait à son estime de soi…

- Résistez à la tentation de montrer que vous êtes contrarié
- Ne faites que des approbations sincères
- Vos commentaires doivent porter uniquement sur un comportement précis
- Soyez attentifs aux tentatives de manipulation et aux mensonges
- Pratiquez l'absence de contact absolu et abandonnez-le
- La logique du donnant-donnant n'existe pas

Comportements

- **Évitez** de vous mettre entre le soleil et le narcissique
- **Évitez** d'afficher vos réussites
- **Évitez** de faire de l'opposition et ne faites que des rétroactions descriptives
- **Précisez** que vous comprenez son point de vue (sans pour autant le partager)
- **Précisez** votre seuil de tolérance, ce que vous acceptez et ce que vous n'acceptez pas

Évitez de penser : Plus je serai gentil(le) avec lui, plus il le sera. ÇA NE MARCHE PAS

Eddy Noisette

Qui est Eddy Noisette ?

Ce type peut être excessif, très rigide, mais ponctuel

Le type obsessionnel-compulsif

Principales caractéristiques

Perfectionniste et inefficace

Rigide, scrupuleux et entêté

Incapable de déléguer

Dévotion excessive pour le travail

Procrastinateur de premier ordre

Ça n’en fini plus de finir…

Eddy Noisette

- Peu importe votre heure d’arrivée ou de départ, Eddy est toujours présent en train de travailler. D’ailleurs, vous le soupçonnez de résider au bureau.
- Têtu et très rigide, il critique continuellement ceux qui ne font pas les choses à sa manière. En fait, il est très réticent à déléguer des tâches ou à travailler avec les collègues.
- Chaque fois que vous travaillez avec lui, il se permet de réviser tous vos rapports et fait des modifications sans même vous en parler.
- D’ailleurs, il vous explique toujours en détail tout ce qu’il a fait dans votre document, comme si vous étiez encore un étudiant.
- Aujourd’hui, il apprend qu’il doit remplir un formulaire urgent à remettre demain. Hors de lui, Eddy se frotte le crâne sans cesse d’une main et de l’autre, il s’arrache les sourcils.

Que faites-vous ?

- **Vous prenez un méchant plaisir à déplacer ses crayons sur son bureau**
- **Vous laissez des fautes d’orthographe dans vos rapports**
- **Vous arrivez toujours en retard lorsque vous travaillez avec lui**
- **Vous l’aidez en ne l’aidant pas à accomplir ses rituels et en ne lui apportant pas de réassurance à ses obsessions**

Que s’est-il passé ?

Vous avez pesé sur le détonateur

En lui annonçant qu’il doit terminer une tâche pour demain, sans faute

Face à cet imprévu, il implose de colère et s’arrache les sourcils

Mise en garde

Si vous devez passer du temps avec quelqu'un qui correspond à cette description…

Sachez que…

- Qu'il est le dieu de la rigidité et qu'il redoute l'imprévu et l'improvisation
- Qu'il n'y a aucune place pour la flexibilité, l'efficacité et la spontanéité
- Que la procrastination fait partie de sa vie et qu'il lui est difficile de terminer une tâche
- Qu'une préoccupation est toujours omniprésente pour l'ordre, le perfectionnisme et le contrôle
- Qu'il ne faut toucher, déplacer ni jeter ses objets personnels, sous peine de représailles
- **Si vous êtes l'être aimé, attendez-vous à ce…**
  - Que votre maison soit propre, très propre
  - Que toutes vos bébelles soient bien rangées, à leur place
  - Que les travaux de rénovations restent en plan

Prescription à suivre

Attitudes

- Appréciez sa rigueur et son dévouement
- Évitez les remarques portant sur ses nombreuses manies
- Avant d'agir, élaborez un plan d'action précis avec un échéancier précis
- Soyez ponctuel et respectueux des engagements pris
- En cas d'annulation d'un rendez-vous, avertissez la personne le plus tôt possible
- Si vous ressentez des nœuds dans l'estomac dès que vous devez travailler avec lui, pratiquez la respiration profonde pour protéger votre santé et votre bien-être

Comportements

N'arrivez jamais en retard à une réunion

- **Soyez** rigoureux, fiable et prévisible
- **Formulez** des critiques précises et surtout, quantifiées
- **Donnez** des consignes claires, nettes, précises et détaillées
- **Attribuez-lui** des tâches afférentes à la méticulosité, au contrôle et à la vérification
- **Précisez** toujours l'échéancier pour n'importe quoi (rencontre, document)

Des questions ?

Conclusion

En tout temps, il est important :

- **De maintenir une attitude d'adulte à adulte avec les personnes difficiles**
- **Que les attentes et les limites soient claires, constantes, prévisibles et justifiables (prévisibilité et constance)**
- **De les responsabiliser en les laissant prendre leurs décisions et entreprendre elles-mêmes leurs démarches**
- **De reconnaître leurs compétences et leurs efforts**
- **De les soutenir de façon constante dans leurs actions**
- **De pratiquer la respiration abdominale tout le temps… *respire… expire*…**
- **De vous inscrire à un cours de relaxation ou de yoga !**

Une dernière précaution d'usage

Assurez-vous que ce n'est pas vous la personnalité difficile !

Merci