

Psychologie et gestion des personnalités difficiles

par

Pr Gérard Ouimet, Ph. D. (Psy.), Ph. D. (Sc. Pol.)

Professeur honoraire

Docteur en psychologie et en politologie

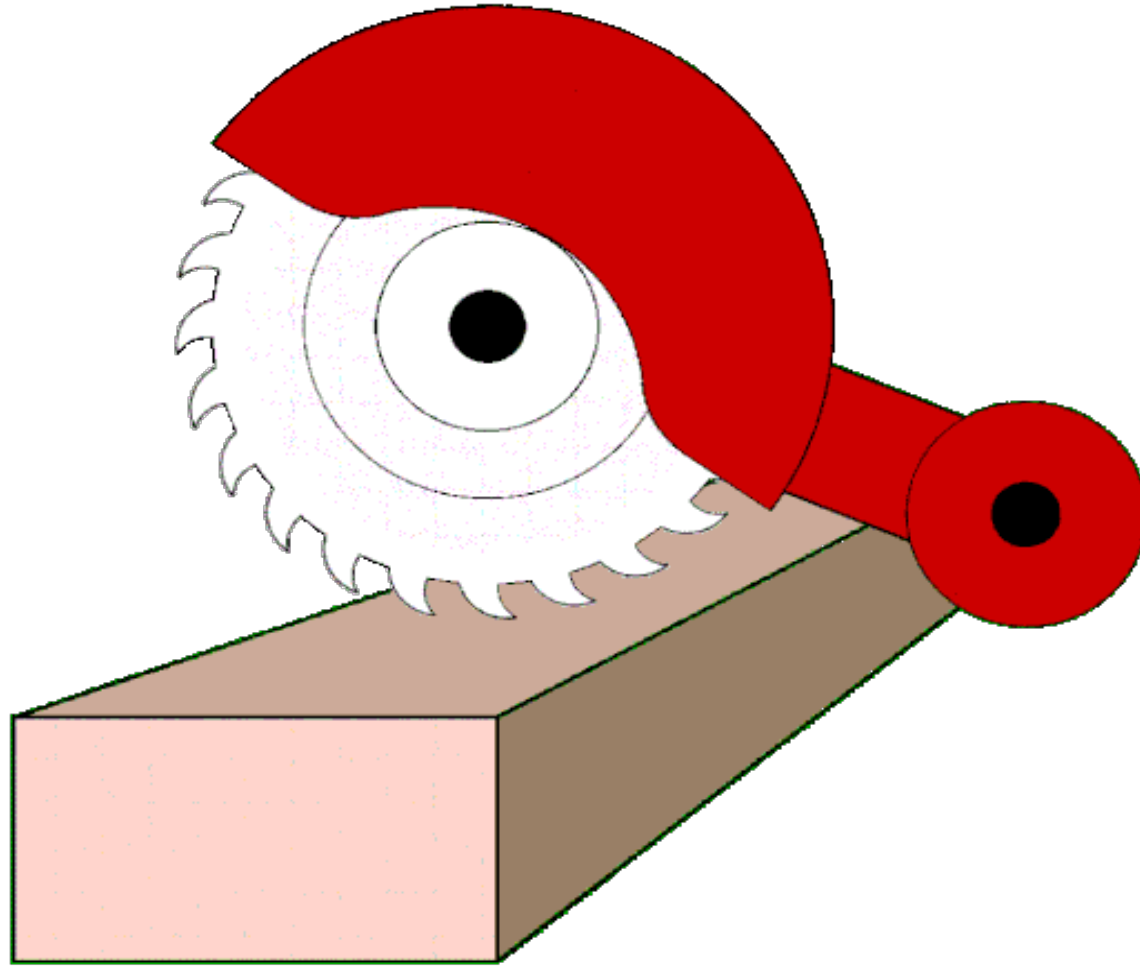
Spécialiste en psychopathologie organisationnelle et en psychologie du pouvoir

Mercredi 21 mai 2025 (15h00 à 17h00)

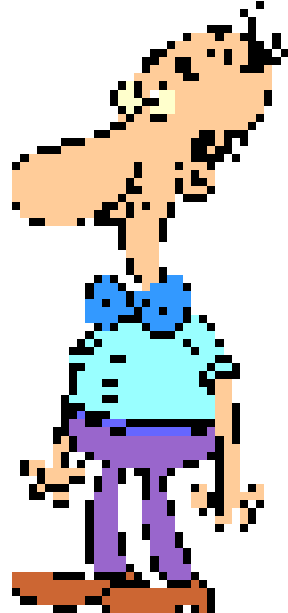
Programme :

- ① Psychologie des personnalités difficiles**
- ② Gestion de certains types de cas problématiques**
 - ☐ **Personnalité paranoïaque**
 - ☐ **Personnalité narcissique**
 - ☐ **Personnalité obsessionnelle**
 - ☐ **Égarement social**

Conférence donnée au personnel de la FTQ

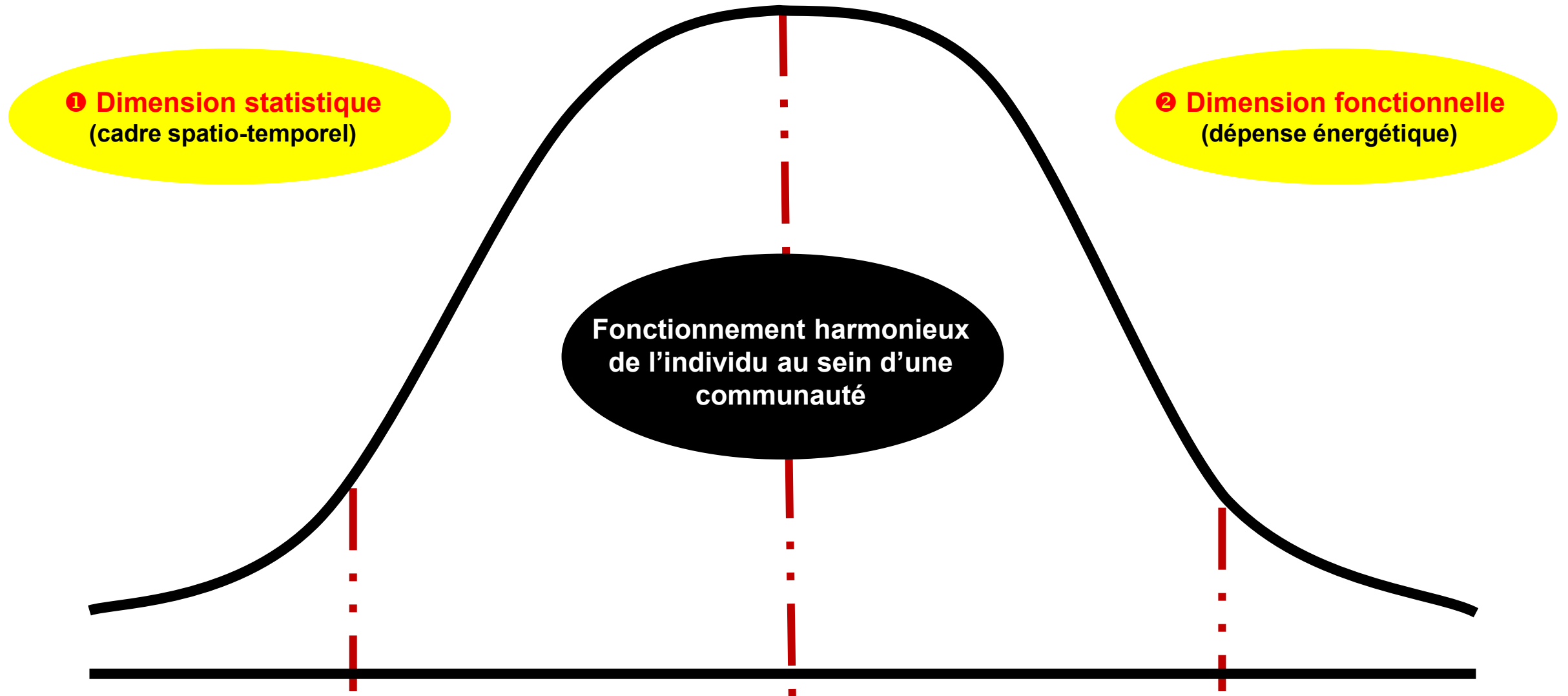


① Psychologie des personnalités difficiles



Les troubles de la personnalité affectent environ 15 % de la population.

Définition de la normalité

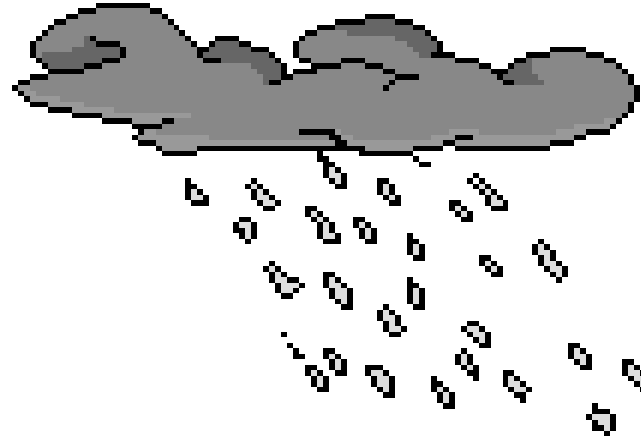


Notions d'ego-syntonie et d'ego-dystonie



**Lorsque la vie des gens est au beau fixe,
ces derniers ne se posent pas de questions.
Ils sont donc en mode ego-syntone.**

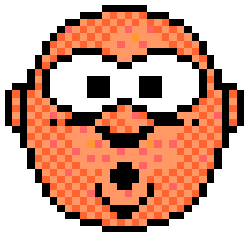
Notions d'ego-syntonie et d'ego-dystonie (suite)



Ego-syntonie

(Méconnaissance ou acceptation du caractère inadapté des conduites)

Résistance au changement



Personnalité difficile

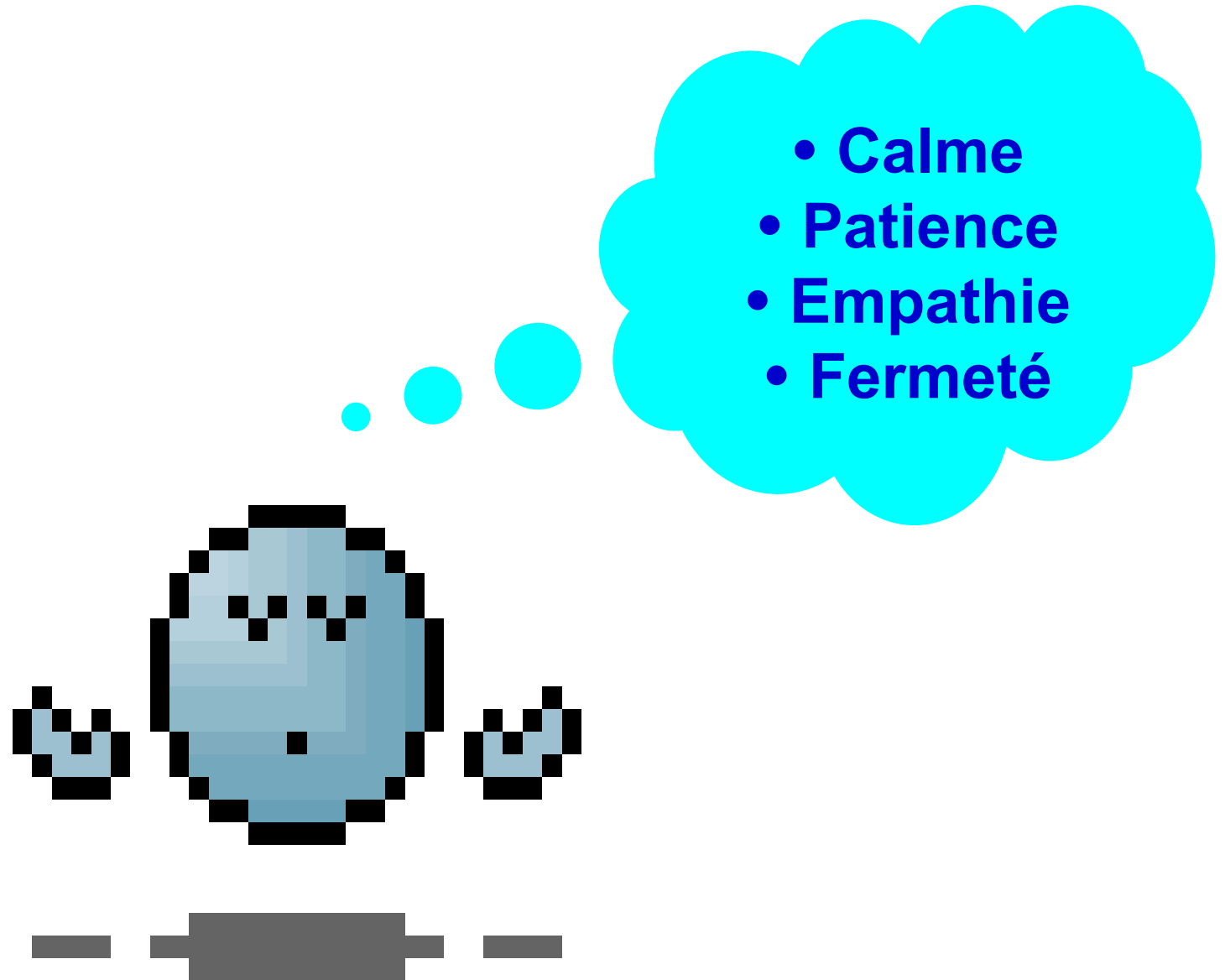
Ego-dystonie
(Conscience du caractère inadapté des conduites)

Motivation au changement



Personnalité normale

L'importance du contrôle de soi dans une perspective humaniste



Éthique, respect et dignité



**Tout le monde a le
droit de se développer
(travail et bonheur)**

Critères diagnostiques génériques

① Ego-syntonie



Cognition
déficiente



Affectivité
dysfonctionnelle



Anxiété
déraisonnable

④ Récursivité

② Rigidité



Fonctionnement
interpersonnel lacunaire

⑤ Inadéquation

③ Exagération



⑥ Souffrance

Classification catégorielle des troubles de la personnalité

Étrangeté (cognition)

Groupe A: Personnalités bizarres

- ⊙ Personnalité paranoïaque ☒
- ⊙ Personnalité schizoïde
- ⊙ Personnalité schizotypique

Groupe B: Personnalités instables

- ⊙ Personnalité antisociale
- ⊙ Personnalité limite
- ⊙ Personnalité histrionique
- ⊙ Personnalité narcissique ☒

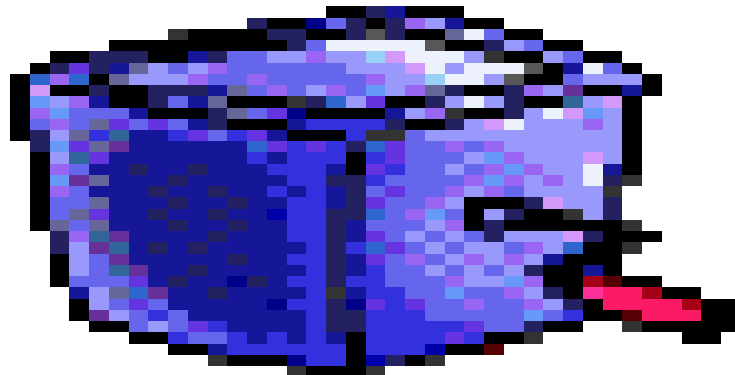
Groupe C: Personnalités anxieuses

- ⊙ Personnalité évitante
- ⊙ Personnalité dépendante
- ⊙ Personnalité obsessionnelle ☒
- ⊙ Personnalité passive-agressive

Impulsivité (émotion)

Anxiété (contrôle)

② Gestion de certains types de cas problématiques



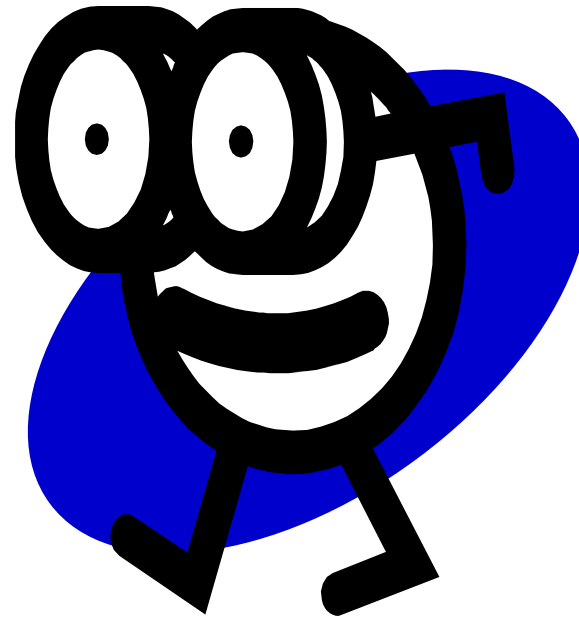
Comprendre et agir efficacement auprès de certains types de cas problématiques



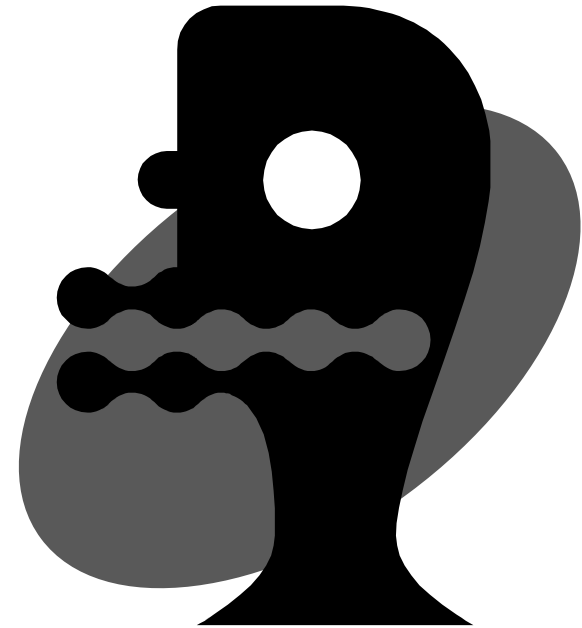
Paranoïaque



Narcissique

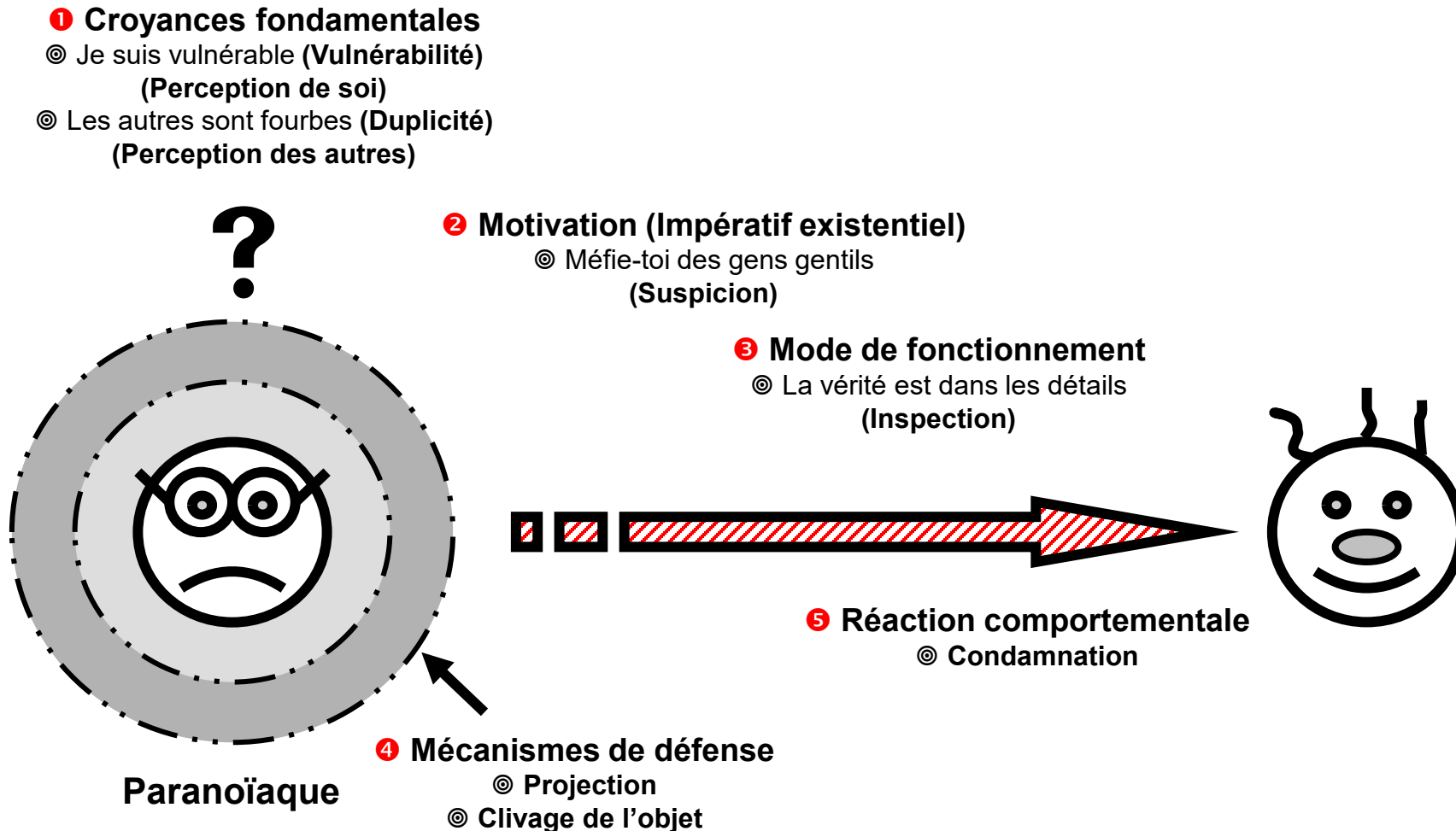


Obsessionnel



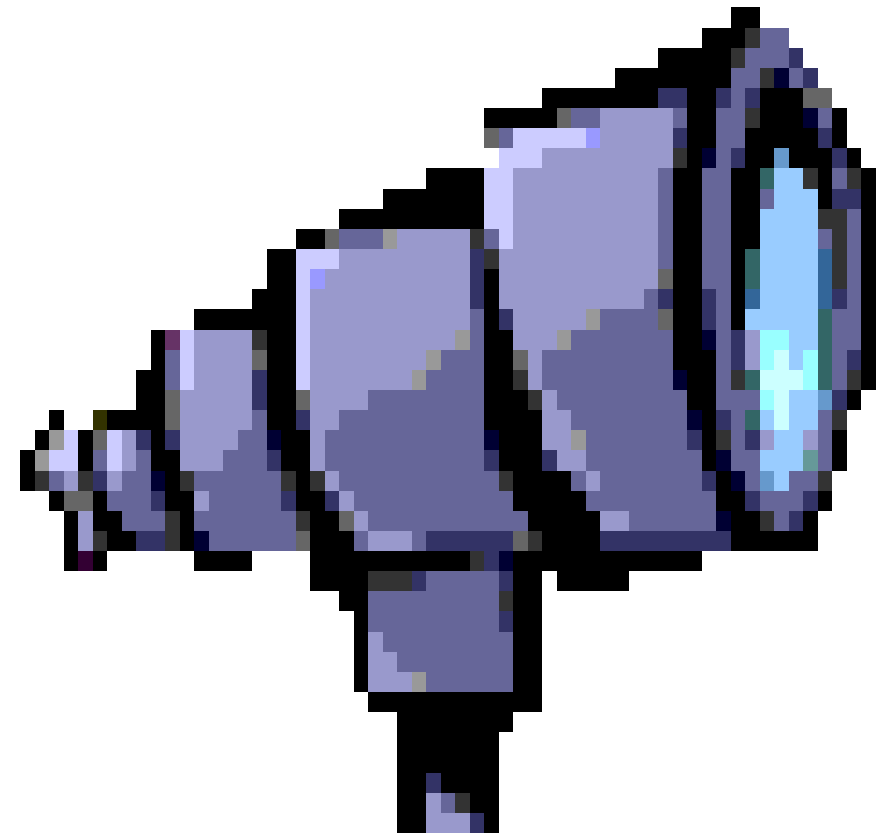
Égaré

Dynamique psycho-comportementale de la personnalité paranoïaque



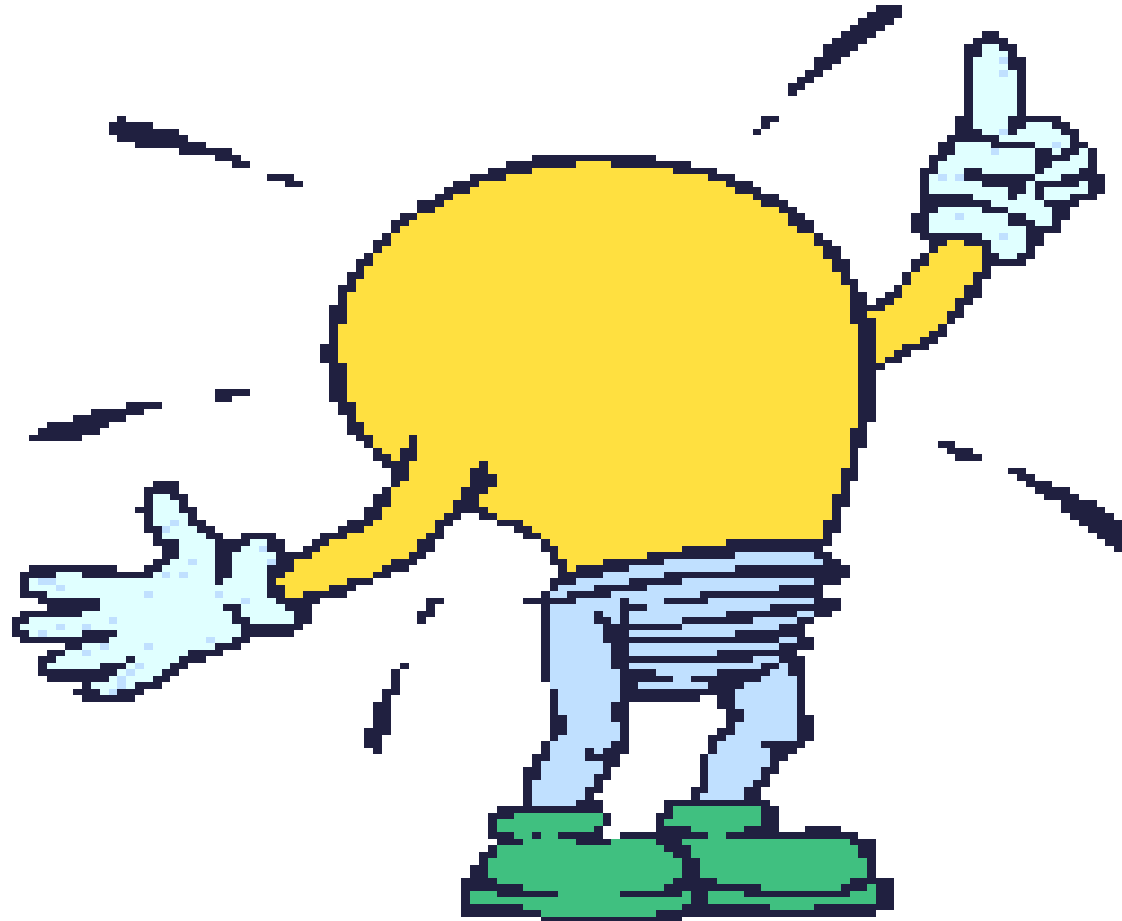
Indices d'identification de la personnalité paranoïaque

- ❶ **Lubie** pour les questions de droit et de préséance
- ❷ **Surgénéralisation** (les gens sont tous comme cela)
 - ❸ **Idées de référence** (croyance qu'une source d'information générique s'adresse uniquement à lui)
- ❹ **Très faible sens de l'humour** (prendre tout au pied de la lettre)
- ❺ **Rigidité relationnelle** (doute de la loyauté des autres)
- ❻ **Absence d'expression d'émotions positives** (signe de faiblesse)
 - ❼ **Recours aux accusations et aux menaces**



Approfondissement conceptuel

Personnalité paranoïaque



Certaines données épidémiologiques

Personnalité paranoïaque

- Prévalence globale : environ 3 % de la population
- Trouble plus fréquent chez les hommes (2 : 1)
- Prévalence plus élevée dans les familles où il y a présence d'abus émotionnels et / ou de violence physique



La quérulence

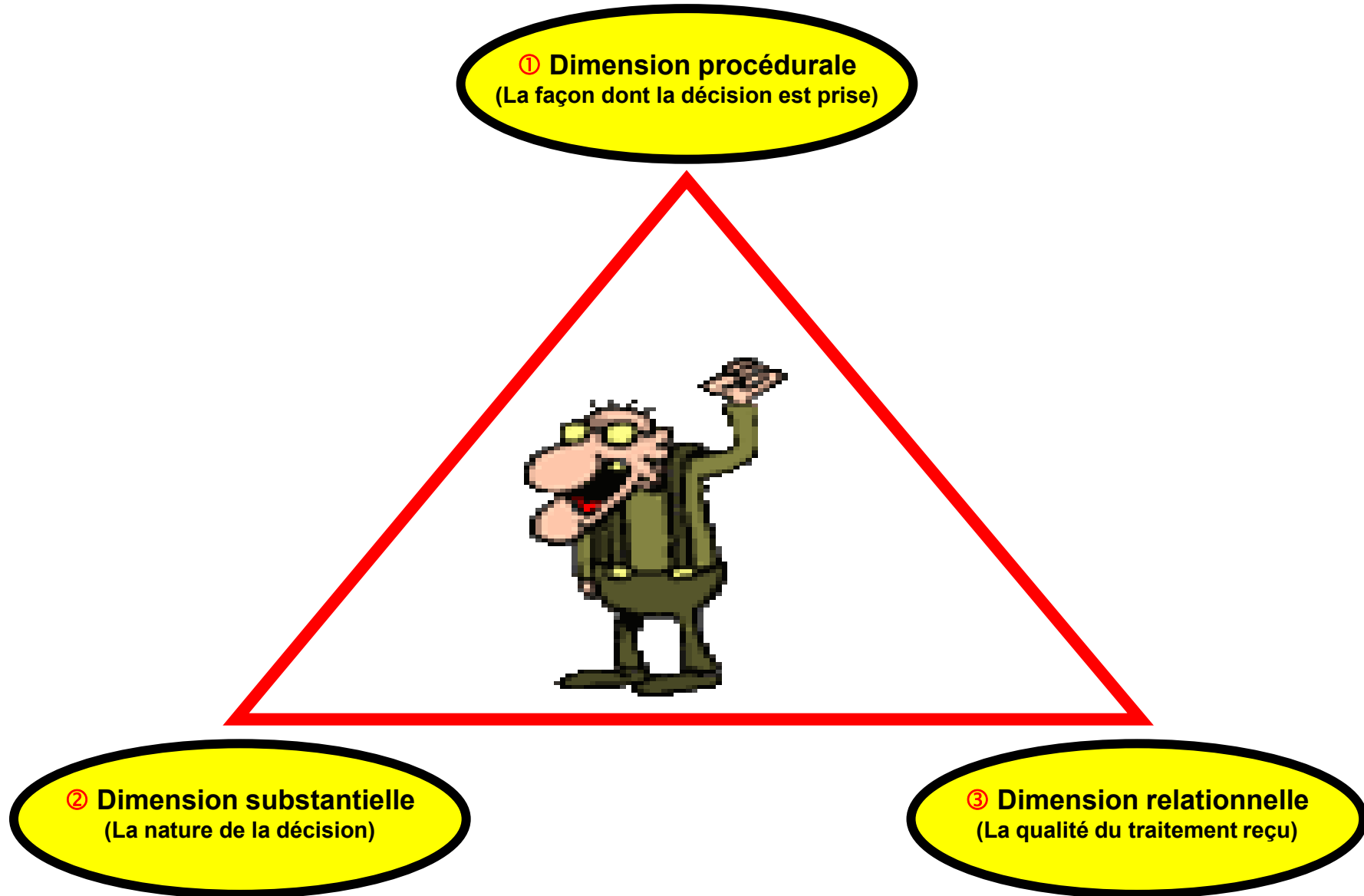


Caractéristiques de la personne quérulente

- Une **soif obsessionnelle** de justice.
- Présence d'un **délire paranoïde de revendications** (thèmes récurrents de persécution et de malveillance) non-étranger à l'existence d'**une hypertrophie du moi**.
- Composantes **paranoïde et narcissique** sous-jacentes à la quérulence.
- Prévalence **masculine** plus élevée.
- Recours systématique à des **procédures lourdes**; des **déclarations enflammées et diffamatoires**; et des **références** (littérales, jurisprudentielles et exemplatives) **non-pertinentes**.
- Le quérulent est fondamentalement une **victime** (persécuté) d'un **système de conspirations** qui, malheureusement, décide en bout de ligne, de se représenter (poursuivant) lui-même à la Cour.
- Le quérulent **n'est nullement intimidé** par les instances juridiques (avocats, juges et tribunal).



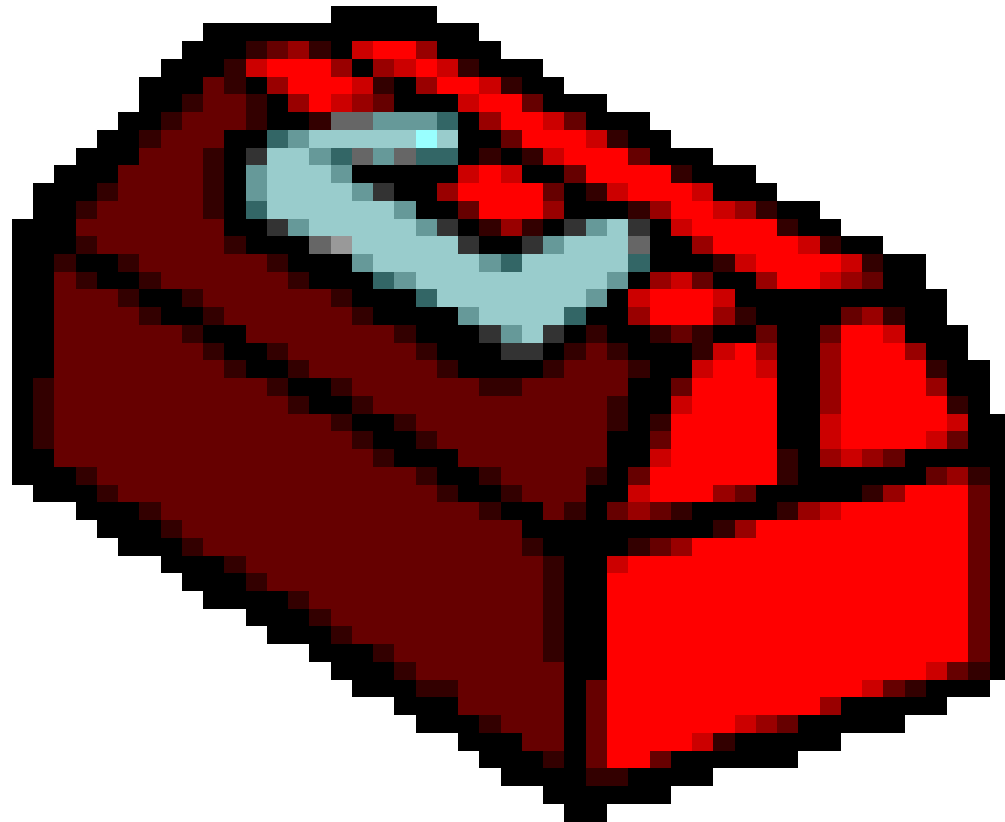
Triangle de l'équité



Problématiques inhérentes au non-respect réel ou perçu du triangle de l'équité

Dimensions du triangle de l'équité	Problématiques
① Dimension procédurale (La façon dont la décision est prise)	• Présence de partialité lors de la prise de décision • Non-respect des principes d'équité procédurale • Carence au chapitre de l'information fournie • Absence de dispositions permettant d'en appeler de la décision • Absence de divulgation des motifs de la décision
② Dimension substantielle (La nature de la décision)	• Caractère déraisonnable de la décision (jurisprudence) • Absence de faits pertinents à la base de la prise de décision • Ténuité ou absence d'un lien rationnel entre les preuves et les conclusions du décideur • Absence de motifs valables et/ou compréhensibles permettant d'étayer la décision
③ Dimension relationnelle (La qualité du traitement reçu)	• Traitement irrespectueux (condescendance et / ou mépris) • Traitement unidirectionnel (incapacité de se faire entendre) • Traitement expéditif (décision déjà prise)

Outils de gestion des comportements dysfonctionnels de la personnalité paranoïaque





Personnalité paranoïaque

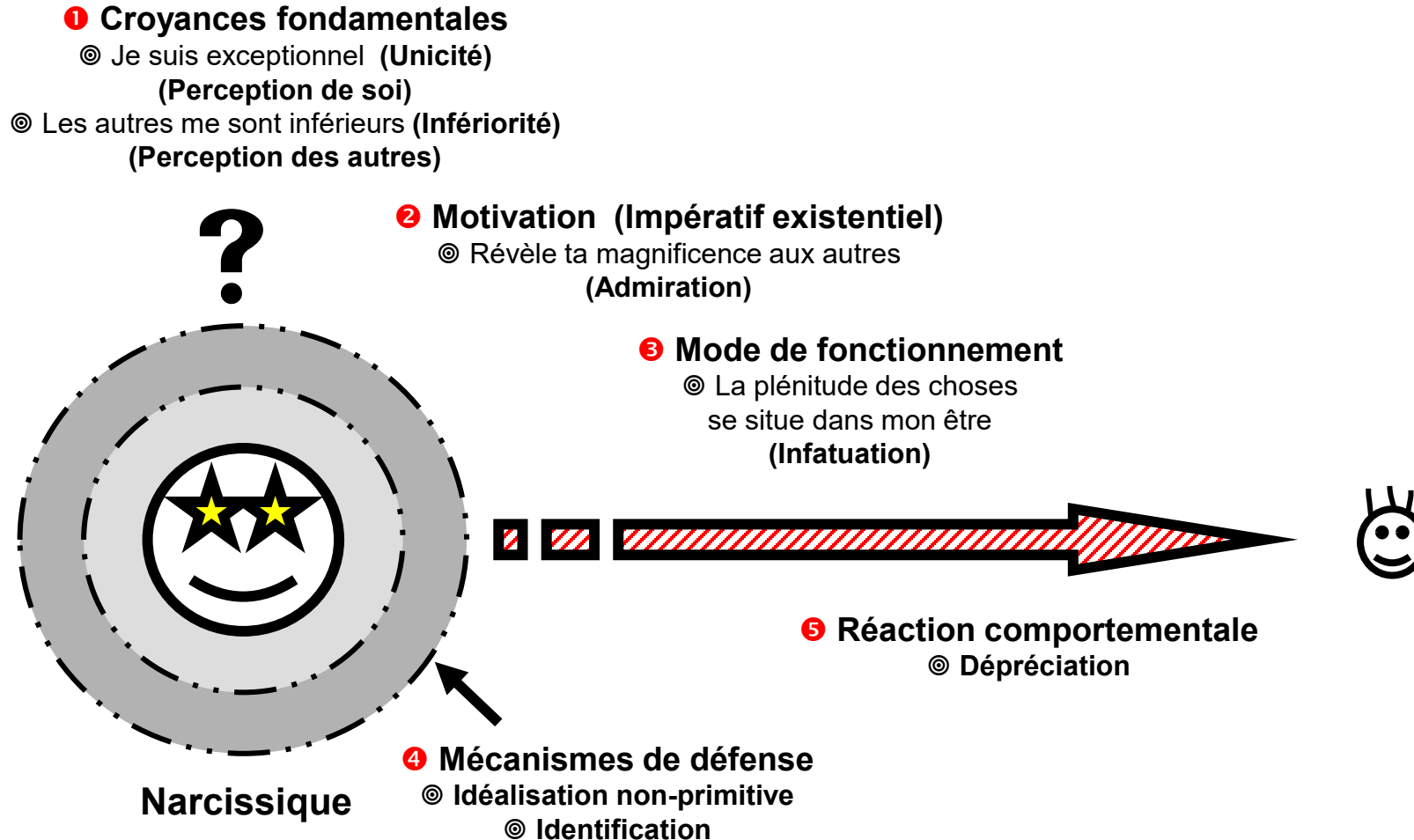
Routinisation

- ① Établir un contrat relationnel préalable
- ② Adopter le même mode d'intervention
- ③ Privilégier des formulations laconiques
- ④ Se référer aux règles formelles
- ⑤ Éclaircir systématiquement les malentendus

Conseils pour contrôler les débordements quérulents

Conseils	Exemples
① Empathie (Le plaignant doit sentir que vous êtes à son écoute)	• « En effet, vous avez le droit de vous exprimer. » • « Je vous écoute. » • « Je suis là pour entendre votre demande. »
② Maîtrise (Vos réponses doivent être (1) précises, (2) uniformes, (3) brèves et (4) fermes)	• « Dans le cas présent, la loi stipule que ... » • « Selon les règles en vigueur, vous êtes tenu de ... » • « Deux options s'offrent à vous, à savoir ... »
③ Contrôle (Vous devez insister pour que le plaignant soit ou demeure respectueux)	• « J'aimerais que nos échanges se fassent de façon respectueuse. » • « Je vous demanderais de ne pas crier. » • « Je suis respectueux avec vous, j'aimerais avoir la réciprocité. »
④ Séquençage (Établissez la suite des étapes à suivre)	• « Voici maintenant les étapes ultérieures du traitement du dossier. » ① ② ③ •

Dynamique psycho-comportementale de la personnalité narcissique



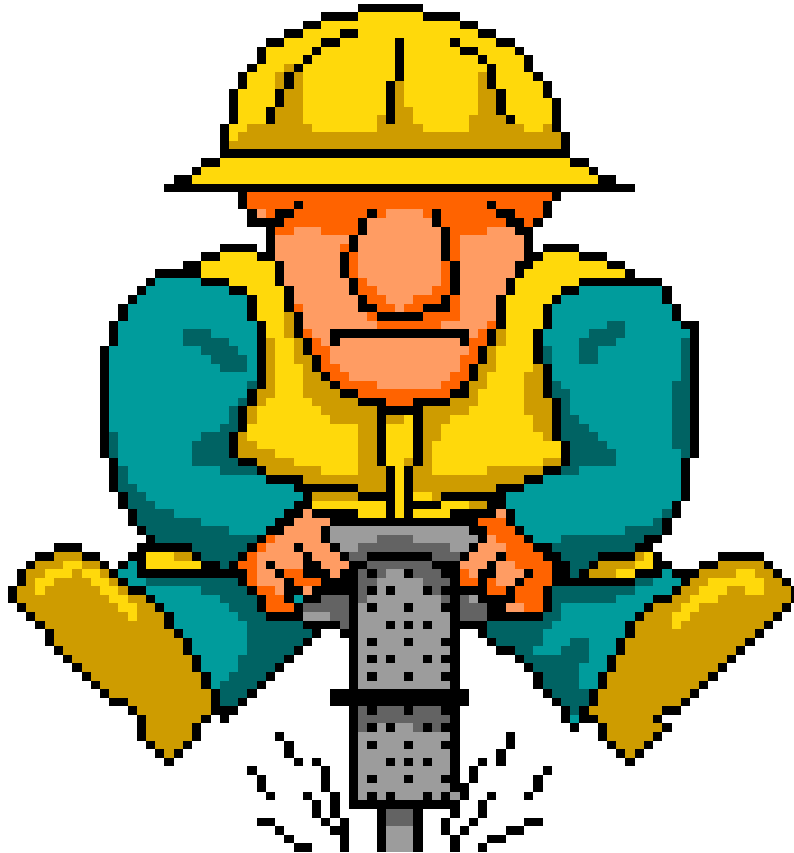
Indices d'identification de la personnalité narcissique

- ❶ **Infatuation** (le « Je » est à l'avant-scène)
- ❷ **Condescendance** (supériorité bienveillante mêlée de mépris : par exemple, « pauvre vous, je vais tenter de vous aider »)
- ❸ **Arrogance** (manque de respect : par exemple, couper la parole aux autres)
- ❹ **Auto-contact corporel**
- ❺ **Litanie nominale** (*name dropping*)
- ❻ **Image léchée** (l'apparence est très importante)
- ❼ **Grandiloquence** (grands mots et déclamation) et **gestualité théâtrale**



Approfondissement conceptuel

Personnalité narcissique



Certaines données épidémiologiques

Personnalité narcissique

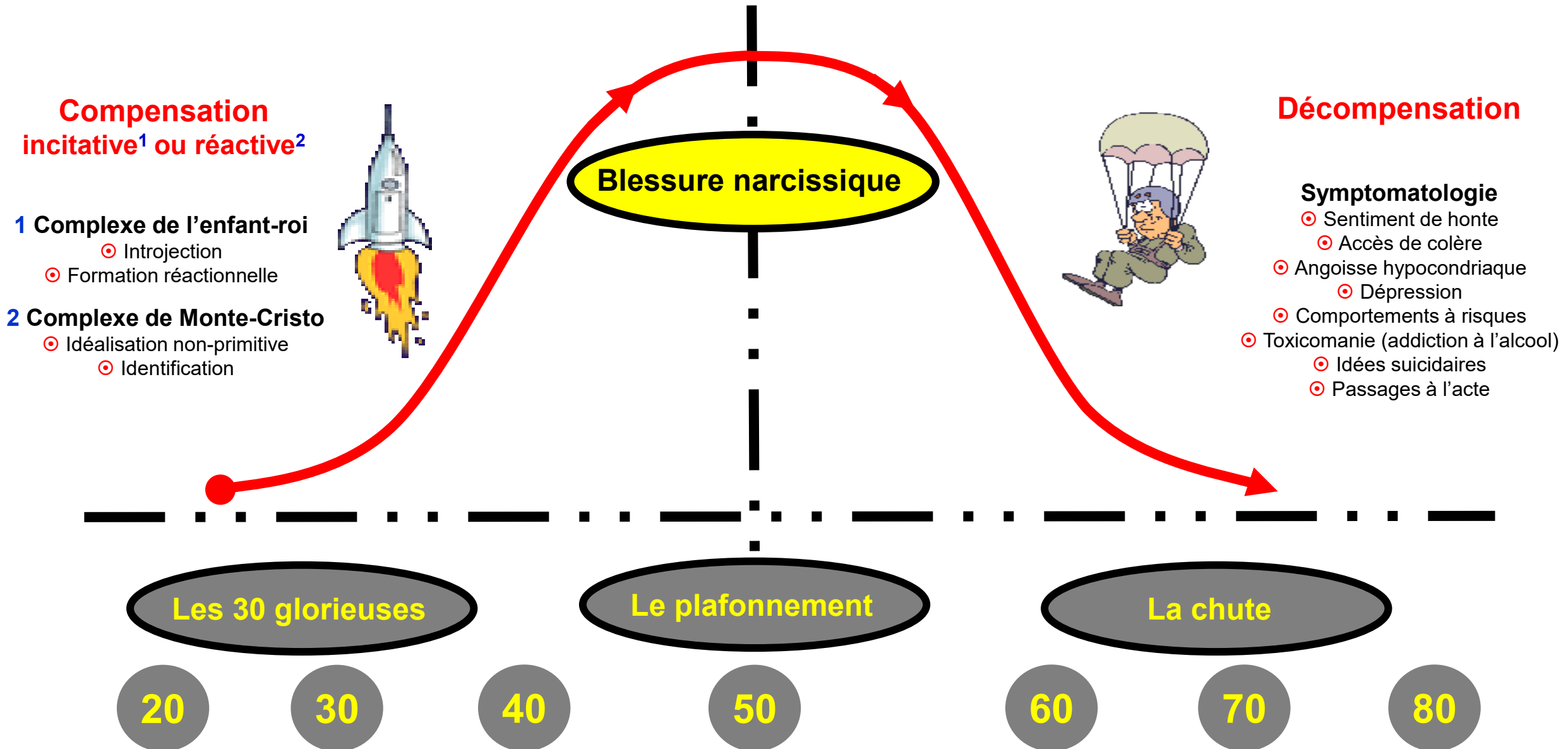
- Prévalence globale : environ 3 % de la population
- Prévalence davantage masculine : $\approx 60\%$
- Prévalence accrue dans certains secteurs d'activités offrant la possibilité de se mettre en évidence (par exemple, certaines professions libérales, les arts et la scène politique)



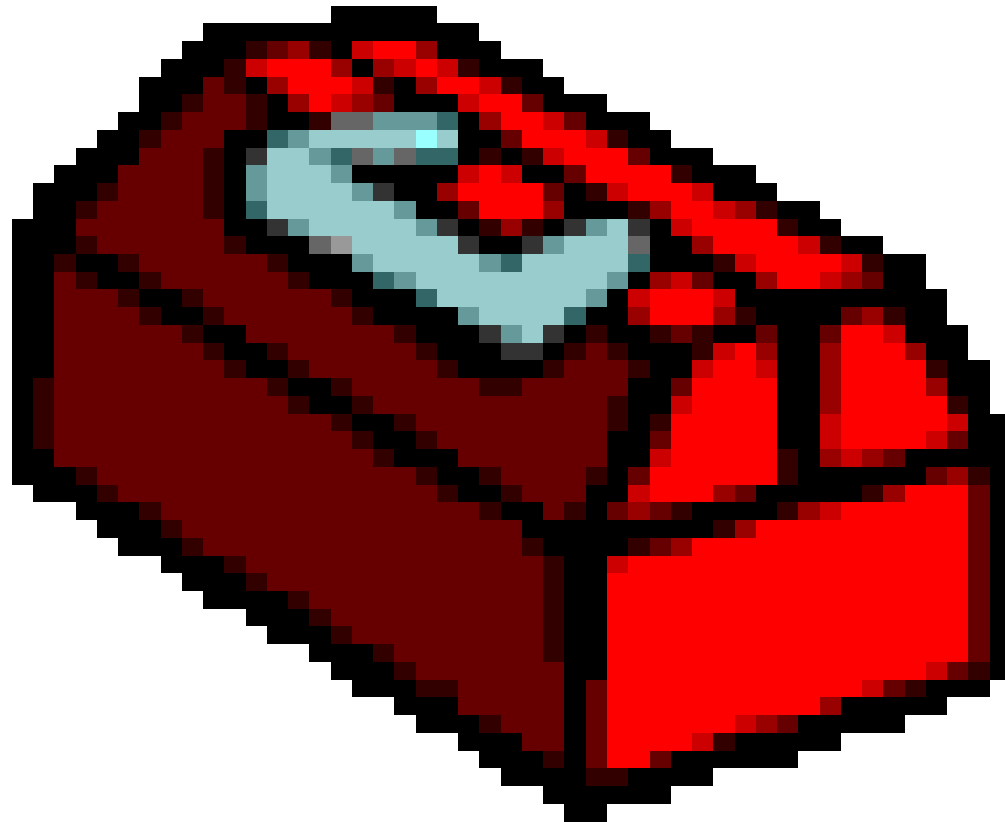
Les narcissiques vieillissent très mal

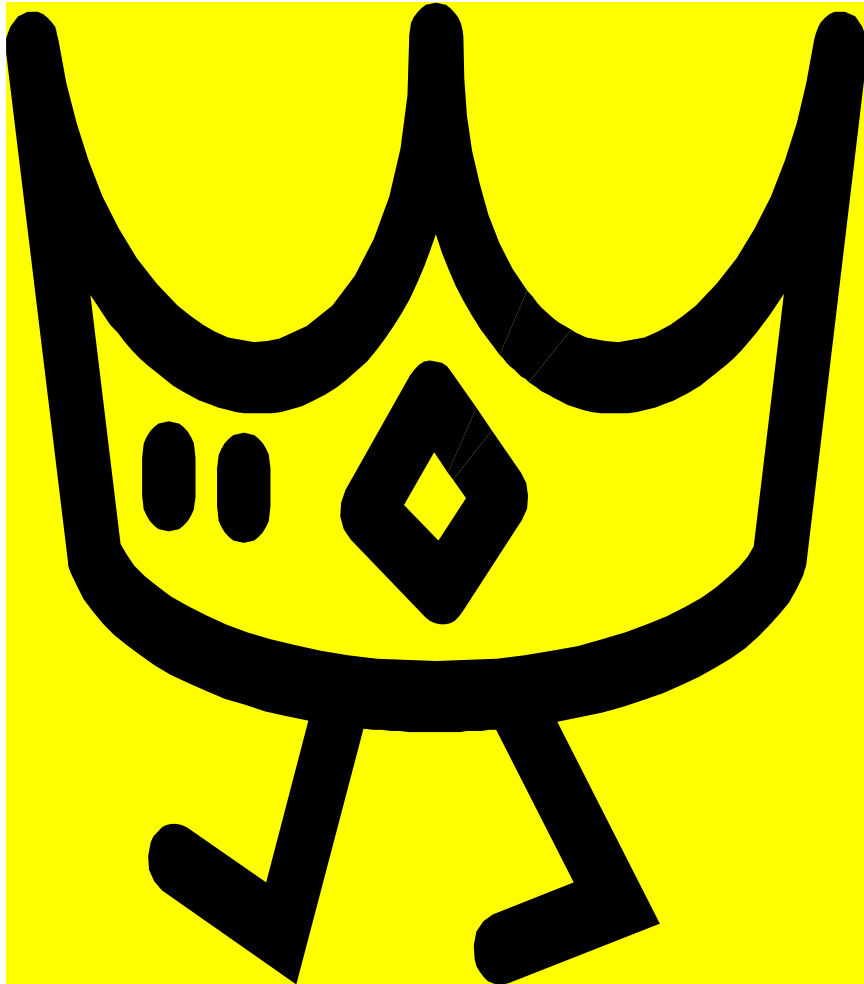


Trajectoire existentielle narcissique



Outils de gestion des comportements dysfonctionnels de la personnalité narcissique





Personnalité narcissique

Édulcoration

- ① Adopter un profil bas
- ② Camper vos interventions uniquement dans le domaine professionnel
- ③ Faire preuve de perspicacité dans vos échanges (narcissique est un manipulateur)
- ④ Souligner que son dossier recevra toute l'attention exigée en autant que certaines conditions soient respectées
- ⑤ Exprimer des commentaires strictement factuels (données observables et quantifiables)

Dynamique psycho-comportementale de la personnalité obsessionnelle

❶ Croyances fondamentales

- ⊙ Je suis responsable de moi et des autres (**Responsabilité**)
(Perception de soi)
- ⊙ Les autres ne sont pas fiables (**Défiance**)
(Perception des autres)

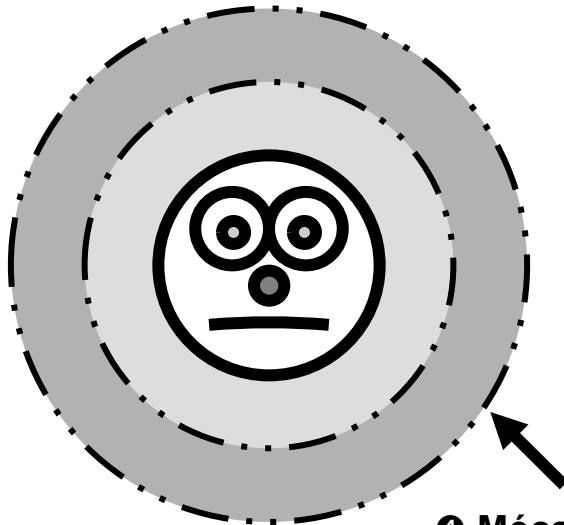
?

❷ Motivation (Impératif existentiel)

- ⊙ Je ne dois commettre aucune erreur.
(Perfection)

❸ Mode de fonctionnement

- ⊙ La précision est dans le contrôle.
(Répétition)



Obsessionnel

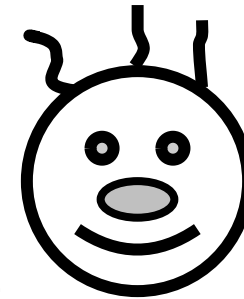
❹ Mécanismes de défense

- ⊙ Annulation rétroactive
- ⊙ Intellectualisation



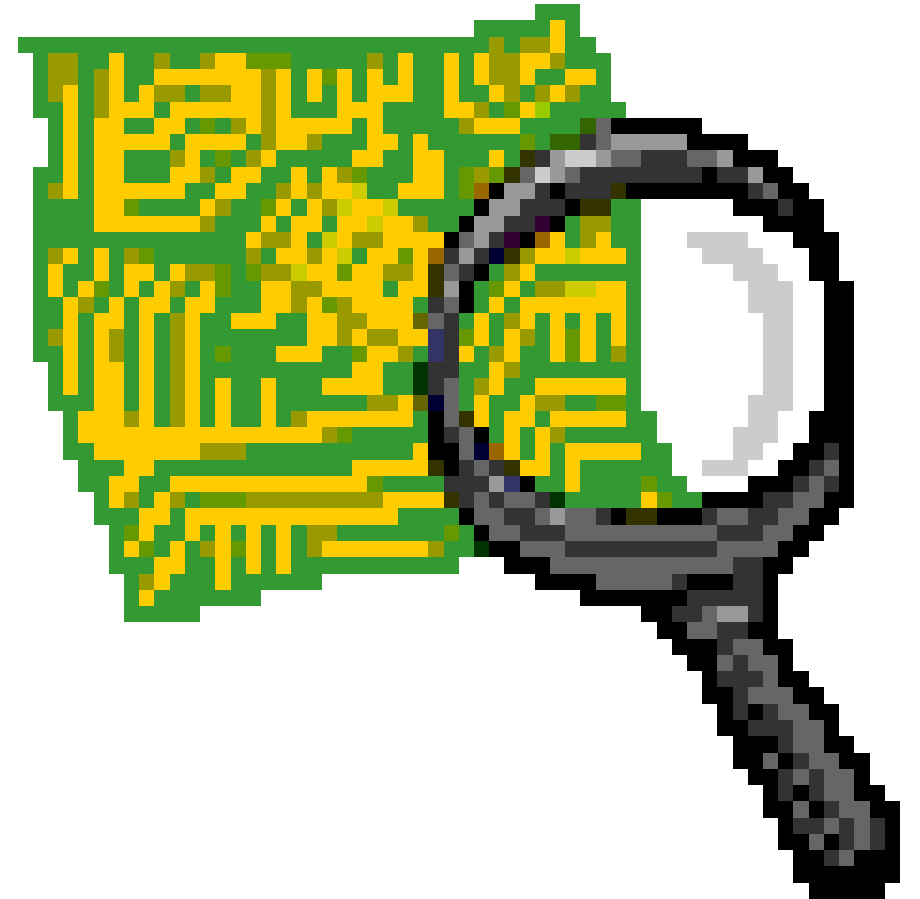
❺ Réaction comportementale

- ⊙ Mésestimation

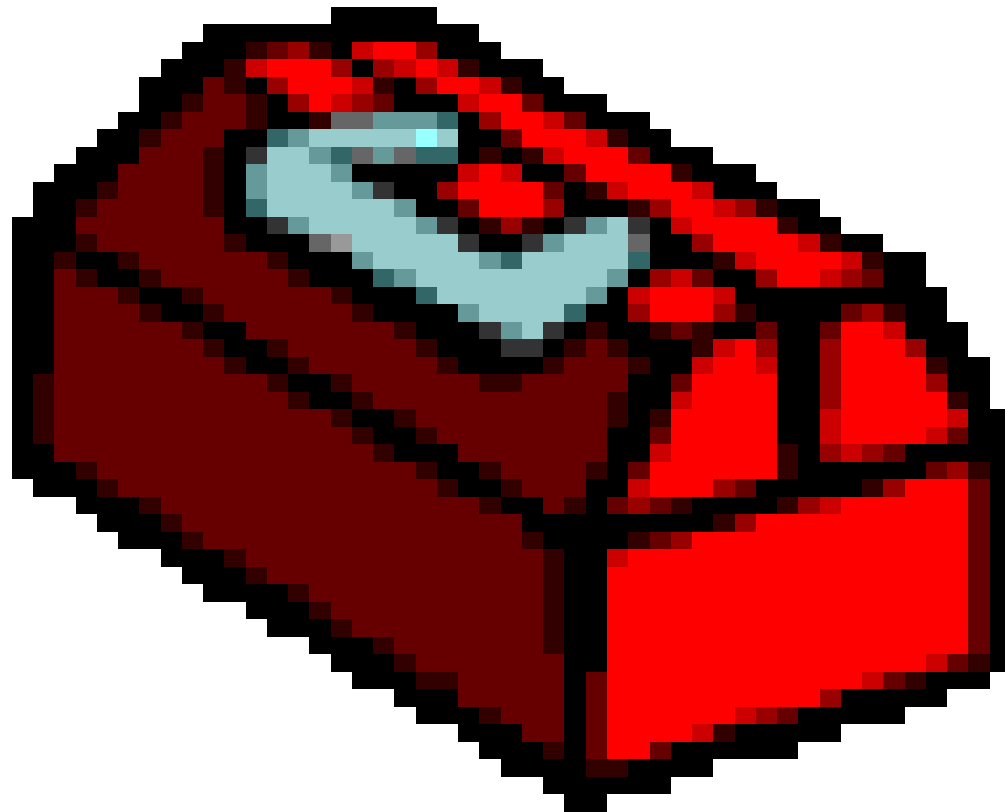


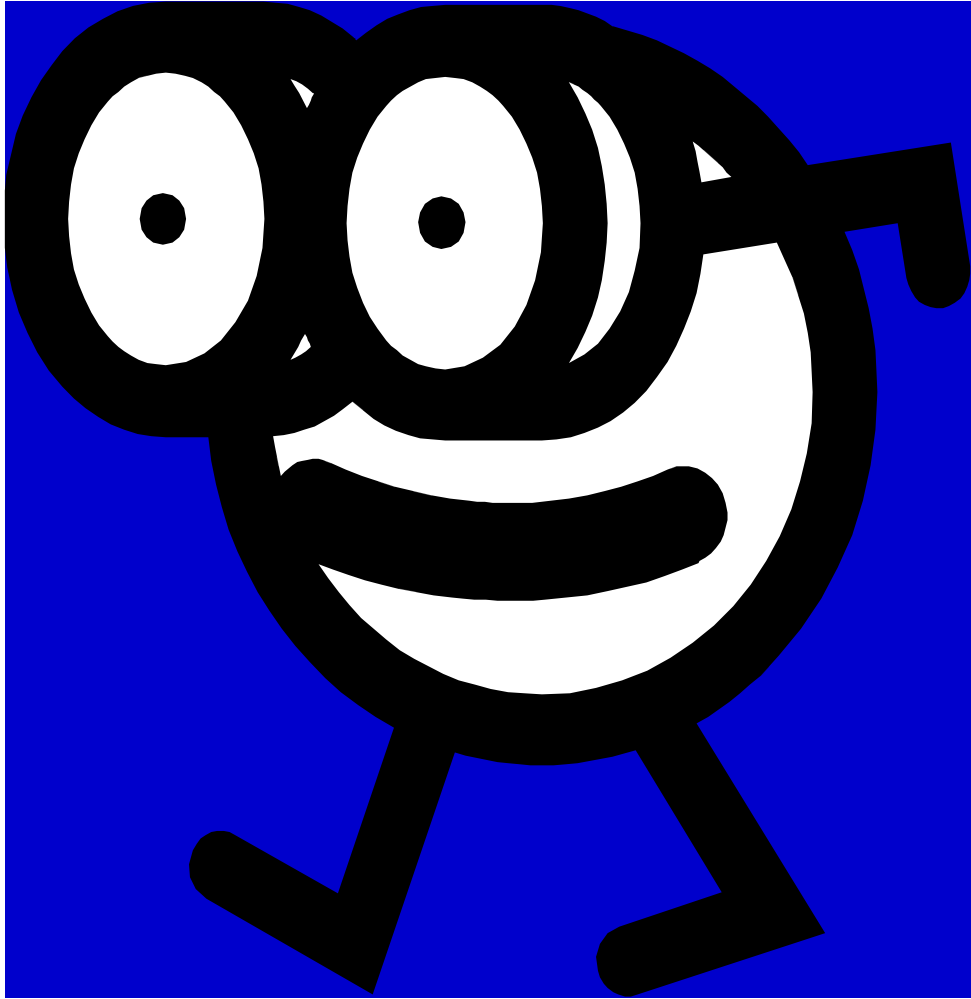
Indices d'identification de la personnalité obsessionnelle

- ① **Lubie de la logique et du détail et présence de manies** (sécurité, propreté et rangement)
- ② **Carence en matière de bon sens** (esprit de synthèse peu développé)
- ③ **Froideur relationnelle** (camouflage des affects pour sauver les apparences)
- ④ **Absence de prise de décision** (paralysie par et dans l'analyse)
- ⑤ **Shouldismes** (impératifs existentiels)
- ⑥ **Conformisme** (propension pour le respect de l'ordre établi)
- ⑦ **Investissement presque absolu dans le travail**



Outils de gestion des comportements dysfonctionnels de la personnalité obsessionnelle





Personnalité obsessionnelle

Exemplification

- ① Se montrer fiable et prévisible
- ② Se référer à des principes rationnels et logiques
- ③ Étayer vos interventions sur des données factuelles quantifiées
- ④ Limiter l'argumentation par l'utilisation de résultats probants
- ⑤ Promouvoir les bienfaits de la détente

Approfondissement conceptuel

Personnalité obsessionnelle



Certaines données épidémiologiques

Personnalité obsessionnelle

- Un des troubles de la personnalité les plus courants dans la population générale : prévalence globale est d'environ 5 % de la population
- Trouble plus fréquent chez les hommes (2 : 1)
- Certains traits héréditaires (compulsivité, registre émotionnel restreint et perfectionnisme) pourraient participer à l'apparition de ce trouble



Comparaison entre le trouble de la personnalité obsessionnelle-compulsive (POC) et le trouble obsessionnel-compulsif (TOC)

Principales spécificités	Trouble de la personnalité obsessionnelle-compulsive (POC)	Trouble obsessionnel-compulsif (TOC)
Élément pathologique central	Préoccupation persistante et excessive pour la perfection, l'ordre, le respect des règles, le contrôle interpersonnel et la dévotion au travail	Sujétion à de pénibles obsessions disparates et absurdes eu égard au bon fonctionnement de la personne
Manifestation des difficultés	Généralisée à l'ensemble des sphères d'activités de la personne	Axée sur de multiples thèmes dont les principaux sont : le surnaturel, la pureté, la symétrie et la protection.
Expérience subjective	Égosyntonique • Absence de prise de conscience de la nature inadaptée du mode de fonctionnement • Justification des façons de faire considérées normales et nécessaires à l'obtention de l'efficacité et de la qualité	Égodystonique • Prise de conscience de la nature inadaptée du mode de fonctionnement • Effort déployé pour résister aux compulsions futiles et gênantes permettant néanmoins un certain soulagement
Nature de l'anxiété	Anxiété de perfection inconsciente (crainte tacite de ne pas rencontrer les normes)	Anxiété d'aliénation consciente (crainte manifeste de perdre le contrôle de sa vie)
Rapport avec le monde matériel	Avarice et thésaurisation (accumulation ordonnée des choses)	Thésaurisation extrême (amassement désordonnée des choses)

L'égarément



① FOMO (*Fear of missing out*)



En 2022 :

- ❑ 70 % des Canadiens estiment qu'une partie de leur endettement est générée par le syndrome FOMO (anxiété de ratage) ;
- ❑ 25 % des Canadiens soutiennent que le syndrome du FOMO est le principal facteur de dépense

Publications des autres sur les médias sociaux engendrent de la frustration, de l'envie et même des états dépressifs

Sentiment que les autres jouissent d'une vie plus heureuse

Essayer de mieux paraître en multipliant les dépenses afin d'égaliser le mode de vie des autres

② Pullulement de *smombies*



En 2021, 47 % des Canadiens admettent utiliser leur smartphone au volant

Texter au volant à 90 km / h vous fait perdre des yeux la route pendant 5 secondes et cela équivaut à parcourir les yeux fermés un terrain de football (360 pieds)

Smartphone au volant est à l'origine de 1,6 million de collisions

Les gens qui utilisent leur smartphone au volant sont 8 fois plus susceptibles d'avoir un accident

③ Insouciance climatique



Le Top 5 des véhicules les plus vendus au Québec en 2022
(véhicules électriques = 11,7 % des ventes totales)

Marques et modèles	Unités vendues	Comparaison avec 2021
① Ford F-150	20 187	36 % ↑
② Toyota RAV-4	13 321	13,8 % ↑
③ Chevrolet Silverado	11 805	21,1 % ↑
④ Ram 1500	11 070	19,8 % ↑
⑤ GMC Sierra	10 878	19,4 % ↑

④ Confusion des états psychiques

Plaisir
(Emballement)



Bonheur
(Contentement)

Différences fondamentales entre le plaisir et le bonheur

Principales composantes	Plaisir (Hédonisme : la recherche du plaisir et l'évitement du déplaisir constituent le but premier de l'existence humaine)	Bonheur (Eudémonisme : la recherche d'un état de contentement, se résumant à ne désirer que la durée de l'instant, s'avère la fin ultime de l'existence humaine)
Nature de l'élément déclencheur	Matérielle Pratique de certaines activités ou consommation de certains aliments ou substances achetables	Immatérielle Adoption d'un mode de vie naturel et équilibré non-commercialisable
Teneur de la satisfaction	Partielle	Totale
Nature de la motivation	Instinctuelle • Essentielle à la survie • Recherche facile de sensations agréables	Spirituelle • Essentielle à une vie harmonieuse • Investissement assidu dans l'émergence d'un sentiment de quiétude
Incidence de la motivation	Emballement Intensification des désirs Addiction des conduites (« J'aime cela et j'en veux plus »)	Contentement Affranchissement des désirs Actualisation de la plénitude (« J'aime cela et j'en ai assez. »)
Type de neurotransmetteurs impliqués	Dopamine Excitateur	Sérotonine Inhibiteur

⑤ Triomphe de l'expression

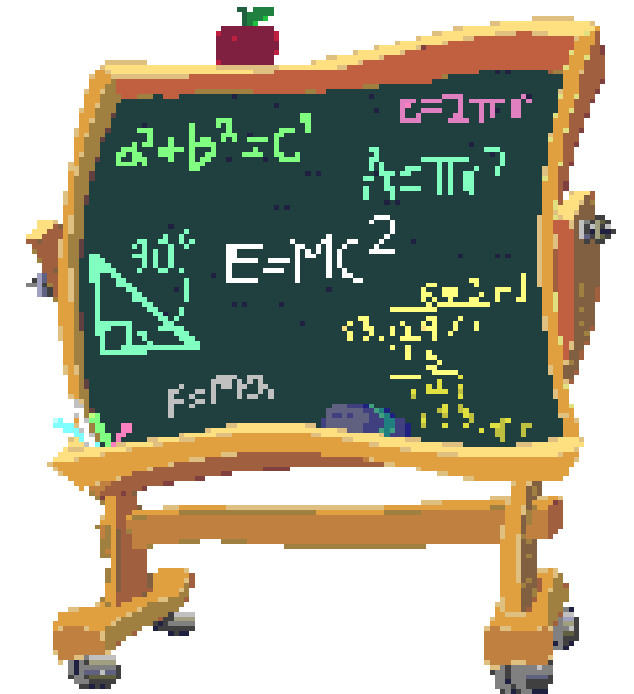
Opinion
(« Je pense que ... »)



Démonstration
(« Voici pourquoi : »)

Ø Débat

(argumentation logique étayée
par des données probantes)

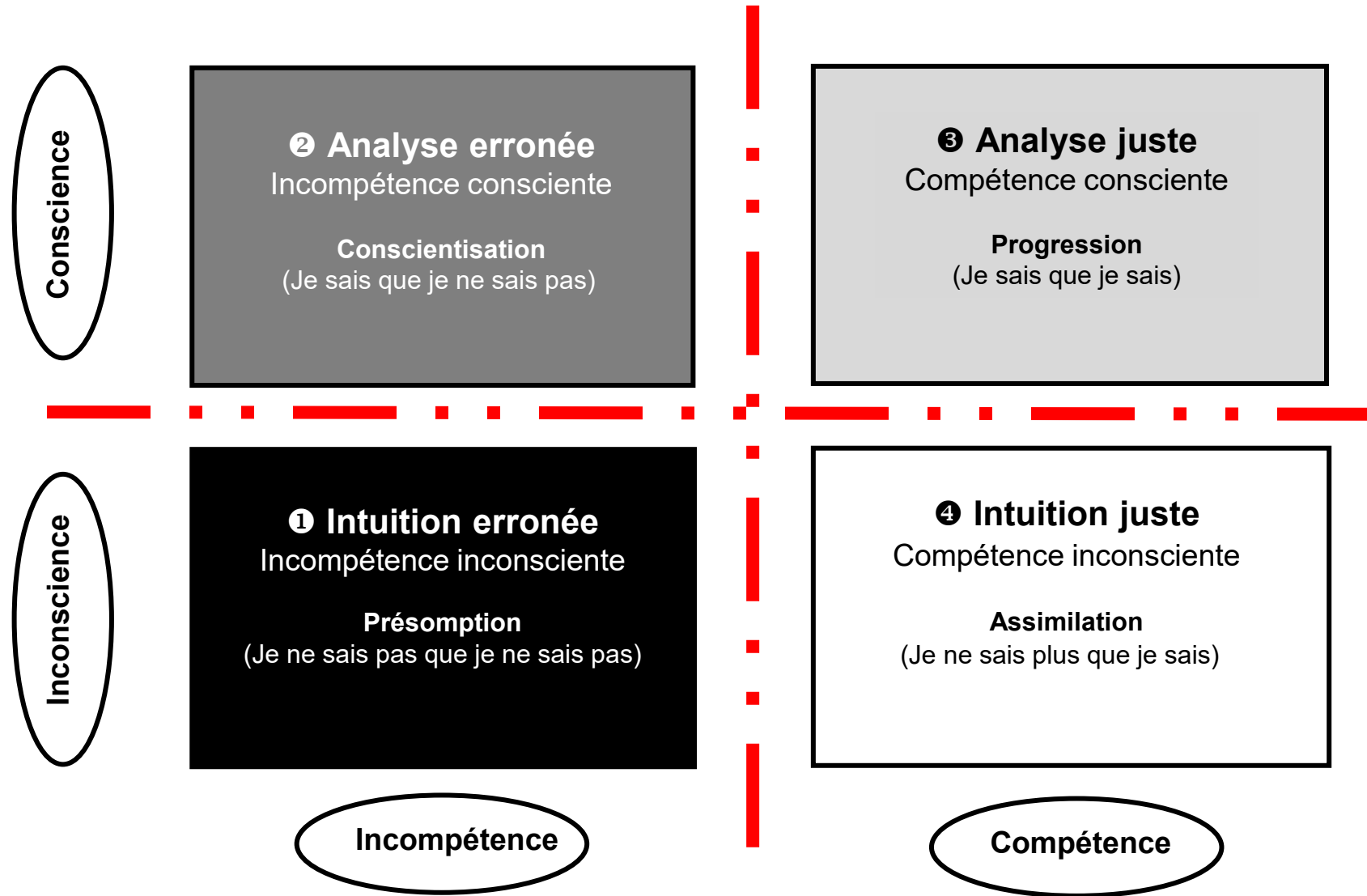


L'effet Dunning-Kruger

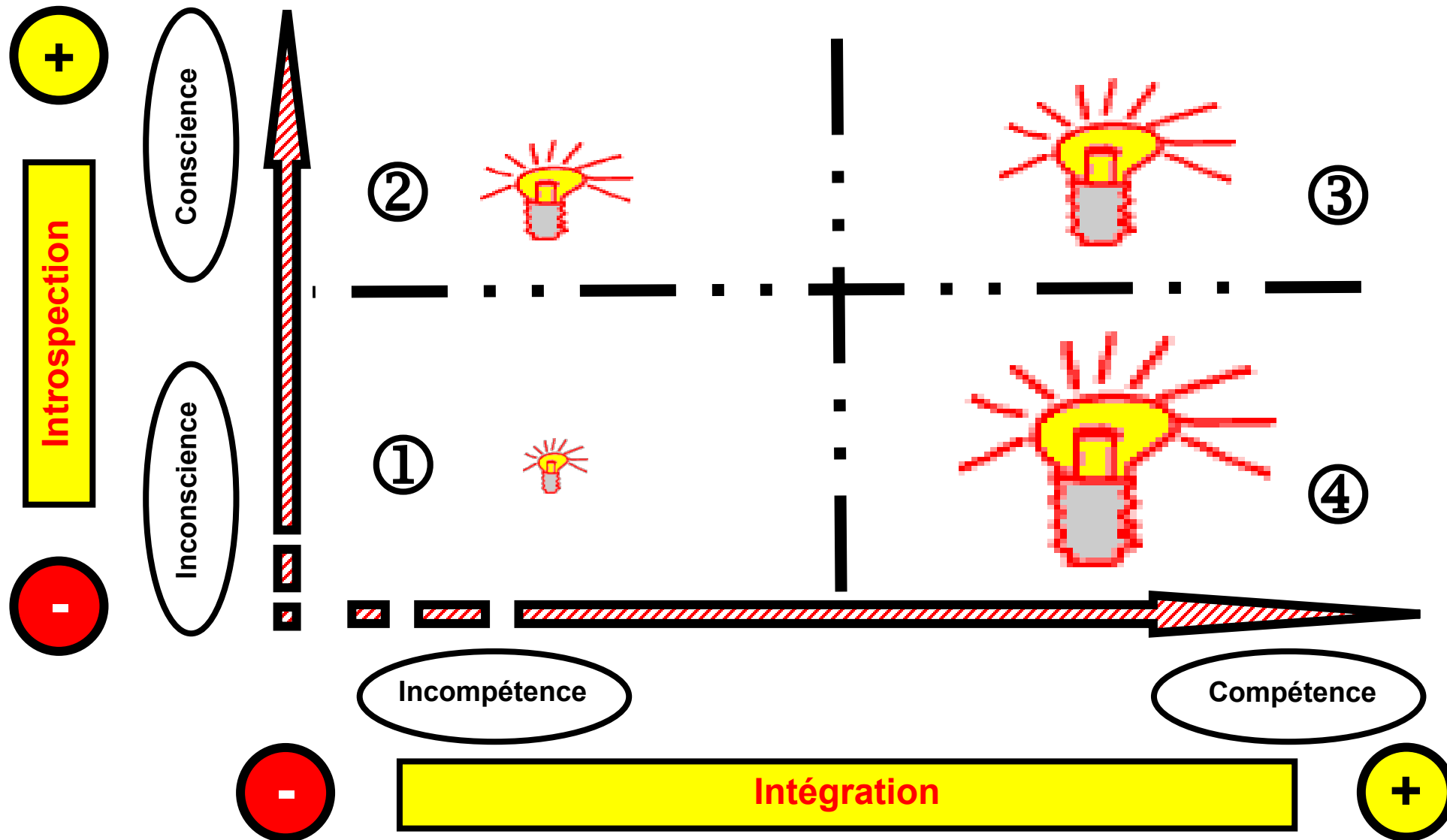
Ceux qui en savent le moins sur un sujet croient en savoir le plus !



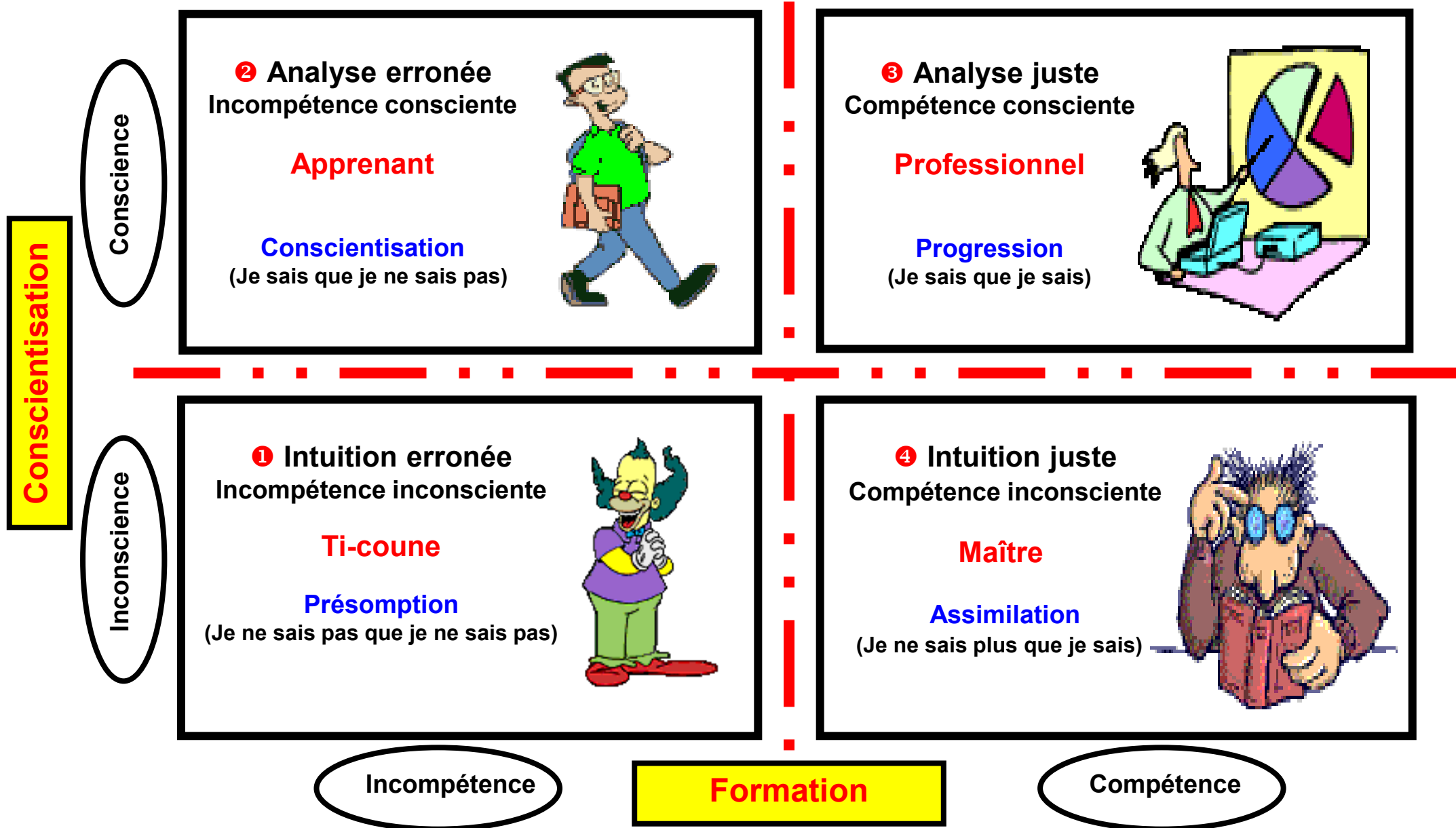
Version adaptée du modèle des quatre étapes de l'apprentissage de Broadwell



Quatre étapes de l'apprentissage



Quatre étapes de l'apprentissage (suite)



Outils de gestion appropriés à l'égaré



Simplisme
(« J'ai entendu dire... »)

Désinformation

Outils de gestion appropriés à l'égaré (suite)

Conseils	Exemples
① Rectification (Reprenez poliment la personne)	• « Ce que vous dites n'est pas tout à fait exact. »
② Information (Fournissez les renseignements véridiques)	• « Voici les informations que nous avons à ce sujet. »
③ Justification (Demandez à la personne de vous préciser ses sources d'information)	• « Qui vous a dit cela ? »
④ Stimulation (Invitez la personne à approfondir ses connaissances)	• « Je vous invite fortement à consulter les documents suivants : ... »

Merci de votre accueil !
Je vous souhaite un été des plus agréables !

