



Les traits, les styles et les troubles de la personnalité

Atelier organisé par l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec (ARGP),

Dre Nicole Carrière, psychiatre-conseil
Direction de l'accès au régime des services médicaux
16 mai 2019

Plan de la présentation

- Introduction
- La personnalité
- Les styles, les traits et les troubles
- Description de chacun des troubles et interventions à privilégier
- Grands principes à retenir

La personnalité

- La personnalité d'un individu est sa manière préférentielle
 - de se relier à autrui.
 - de faire face au stress.
 - de se percevoir.
 - de percevoir le monde qui l'entoure.

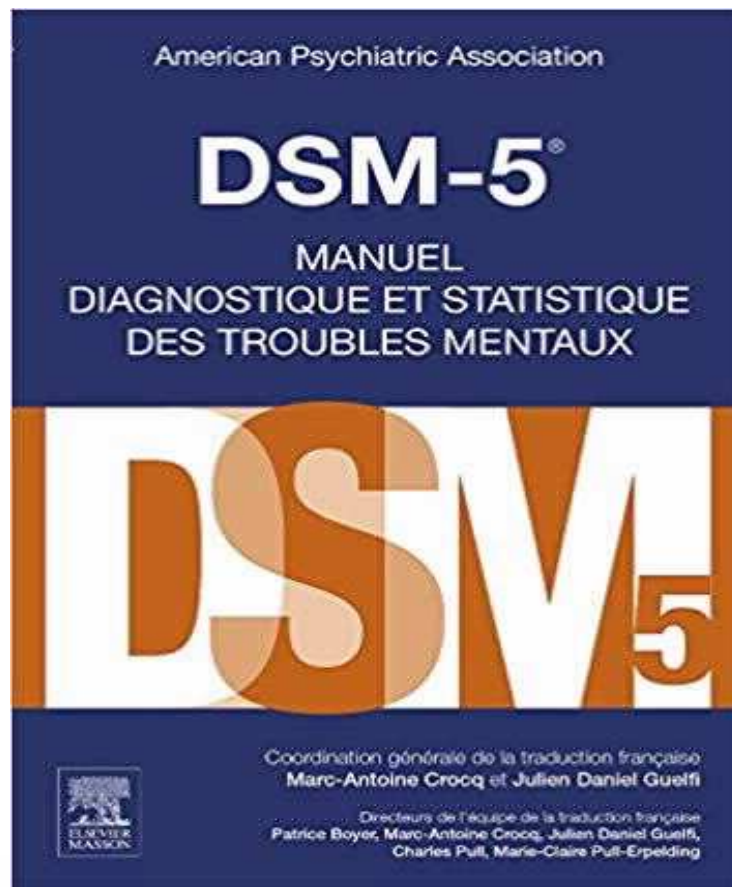
La personnalité

- Deux composantes :
 - le *tempérament* : inné, génétique.
 - le *caractère* : acquis, lié à l'éducation, à l'effet cumulatif des expériences vécues.
- Chacun de nous a donc une personnalité qui a un caractère original et qui se manifeste avec une certaine constance (façon d'être au monde).

La personnalité

- Trait de personnalité :
variation de la normalité. Deviennent plus apparents en cas de stress.
- Style de personnalités : continuum entre le normal et le pathologique.
- Trouble de la personnalité :
mode *durable* des conduites, *inadapté*, *envahissant* et *rigide*.

Le trouble de la personnalité



Le trouble de la personnalité

- Apparaît à l'adolescence ou au début de l'âge adulte.
- 5 à 15 % de la population.
- Il faut tenir compte de l'origine ethnique, culturelle et sociale de l'individu.
- Stable dans le temps, mais peut être exacerbé par la perte d'une personne ou par la perte d'une situation sociale stabilisante(ex : emploi).
- Source de souffrance subjective et/ou altération du fonctionnement.

Le trouble de la personnalité

Le client « difficile »

- En quoi ce client est-il difficile pour vous?
Comment entre-t-il en relation?
- Qu'est-ce qu'il me fait vivre comme intervenant?

Troubles de la personnalité



Axe II

Troubles de la personnalité

Groupe A : individus paraissant étranges ou excentriques

- Personnalité paranoïaque
- Personnalité schizoïde
- Personnalité schizotypique

Groupe B : individus paraissant théâtraux, émotifs ou imprévisibles

- Personnalité narcissique
- Personnalité histrionique
- Personnalité borderline
- Personnalité antisociale

Groupe C : individus paraissant anxieux ou craintifs

- Personnalité évitante
- Personnalité obsessionnelle-compulsive
- Personnalité dépendante

Personnalité paranoïde

Groupe A : individus paraissant étranges ou excentriques

Caractéristiques :

Soupçonneux, sur la défensive, se perçoit comme la victime d'une injustice. Interprétation négative des faits, des propos. Souvent arrogant, intransigeant et cinglant. S'engage sans répit dans un mode de querelles, de procès.

Forces :

Tâches reliées à la sécurité, au milieu juridique, à l'enquête.

Intervention :

Messages clairs, respecter les formes et distance confortable. Faire référence à notre loi et aux règlements qui régissent notre mode de fonctionnement.

Personnalité narcissique

Groupe B : individus paraissant émotifs, dramatiques ou imprévisibles

Caractéristiques :

Grandiosité, besoin d'être admiré, manque d'empathie, estime de soi fragile, recherche des traitements de faveur, envie, arrogance, mépris, colère et rage.

Forces :

Postes de direction, vendeurs à commission.

Intervention :

Éviter les critiques et la confrontation spécialement devant un tiers, attention aux tentatives de manipulation et aux réactions d'irritation.

Personnalité hystérique

Groupe B : individus paraissant émotifs, dramatiques ou imprévisibles

Caractéristiques :

Animée et théâtrale, cherche à être au centre de l'attention. Attitudes souvent provocantes. Superficielle, suggestible, séduite par la nouveauté.

Forces :

Communication, animation, théâtre, formation.

Intervention :

Fixer des limites, attention aux tentatives de séduction, risques de s'attendrir et d'en donner trop.

Personnalité antisociale

Groupe B : individus paraissant émotifs, dramatiques ou imprévisibles

Caractéristiques :

Transgression des lois et des règlements, mensonges, manipulation et simulation, impulsivité, irresponsabilité, absence de remords.

Forces :

Tâches où il s'agit de déjouer l'autre.

Intervention :

Préférable de le rencontrer à deux.

Agressivité :

Tolérance 0, règles très claires, approche ferme.

Personnalité borderline

Groupe B : individus paraissant émotifs, dramatiques ou imprévisibles

Caractéristiques :

Instabilité, imprévisibilité, impulsivité, acting-out (tentatives suicidaires, auto-mutilation, crises de colère). À la fois dépendant et hostile. Idéalisation/dévalorisation de l'autre. Clivages fréquents.

Forces :

Créateur, inventif, attachant.

Intervention :

Fermeté, encadrement, contrat clair.

Personnalité obsessionnelle-compulsive

Groupe C : Individus paraissant anxieux ou craintifs

Caractéristiques :

Préoccupé par l'ordre, la perfection, le contrôle. Rigoureux. Intolérant, rigide, incapable de compromis. Souvent froid et obstiné.

Forces :

Travaillant, quelquefois hyperperformant. Services administratifs et financiers, les enquêtes.

Intervention :

Rappeler priorités et fixer un échéancier. Respect des règles et des formes.

Personnalité dépendante

Groupe C : Individus paraissant anxieux ou craintifs

Caractéristiques :

Passive, peu autonome, insécure, pessimiste, besoin d'être rassurée, conviviaux, collaborateur.

Forces :

Emplois au service d'un autre.

Intervention :

Suscite des comportements chaleureux ou agacement, risque de surprotection. Importance de responsabiliser le T

Personnalité passive-agressive !?!

N'est pas dans la classification officielle

Caractéristiques :

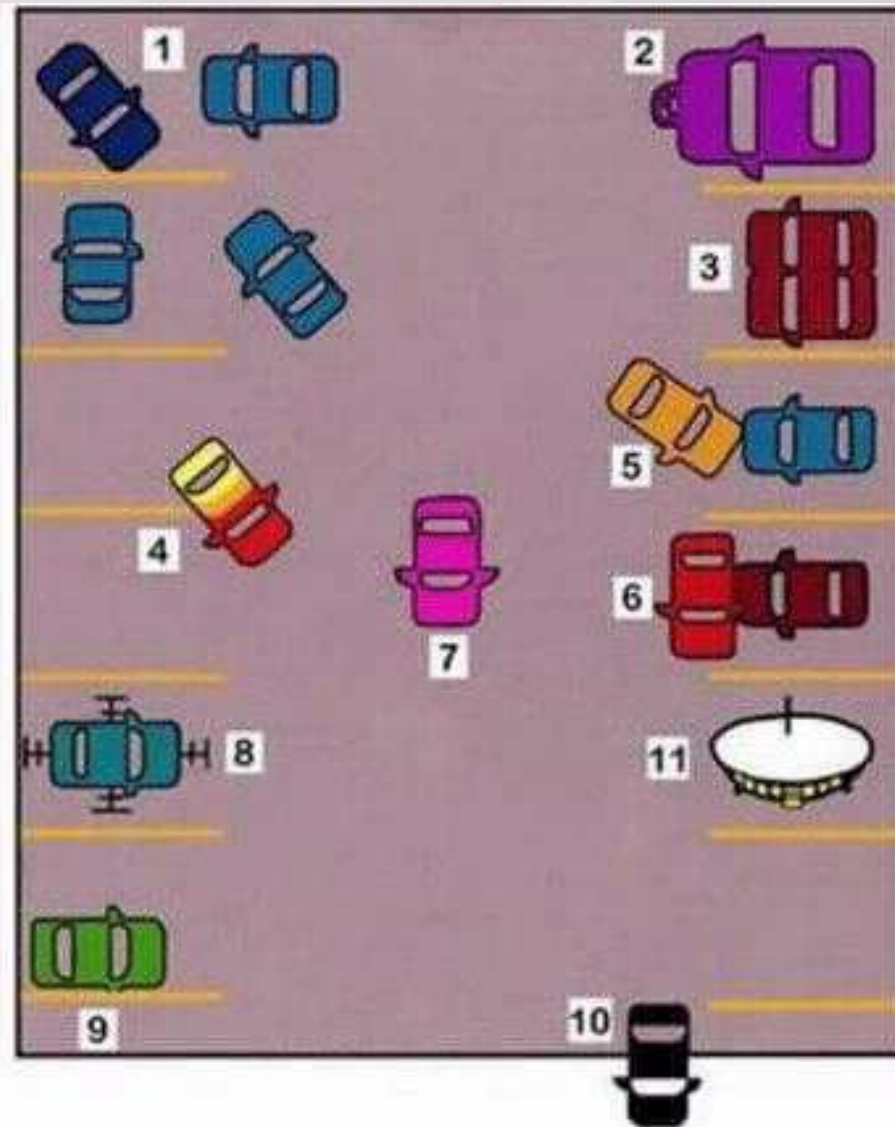
Discute les ordres, critique l'*autorité*, s'oppose, boude, « oublie », fait traîner les choses, se plaint d'être incompris et envie les autres.

Intervention :

Ne faites pas semblant de ne pas remarquer son opposition.

Aidez la personne à s'exprimer directement. Rappelez-lui les règles du jeu.

Le stationnement et le trouble de la personnalité



Les thérapies

- Pharmacothérapie : peu d'études démontrent une efficacité.
- Psychothérapie : la plus étudiée avec ce type de pathologie, c'est la thérapie cognitivo-comportementale (Tcc).
- Thérapie comportementale dialectique (pour TPL).
- Approches de groupe.

Quels sont les principes à retenir lorsque le style de personnalité devient problématique?

Principes à retenir

- Il y a chacune des parties avec son style, ses traits ou son trouble de la personnalité, OUI
- Mais il y a aussi vous avec :
 - votre propre personnalité.
 - vos propres émotions.
 - vos propres insatisfactions.
- Et il y a aussi les attentes de vos gestionnaires.

Intervention

- Offrir un cadre clair.
- Définir clairement les objectifs et les limites des services.
- Encadrer leurs demandes.

Intervention

- Maintenir une relation courtoise et professionnelle.
- Établir une distance adéquate (fusion/rejet).
- Ne pas faire à la place de l'autre.
- Le responsabiliser.

Intervention

- Être attentif aux gains secondaires.
- Ne pas accepter les menaces, les injures et les manifestations agressives.
- Éviter le plus possible l'affrontement.

Intervention

- Reconnaître et nommer les réactions soulevées par certains types de personnalité.
- Ne pas « prendre personnel » certaines remarques désobligeantes ou comportements maladroits.
- Pouvoir en parler avec un collègue ou un supérieur.

Conclusion

- Ces traits et troubles viendront teinter la teneur des échanges et pourront entraver le processus de conciliation.
- Certaines fois, à cause de problèmes reliés à la personnalité, il sera impossible d'établir une alliance et de répondre aux plaintes du client comme vous l'auriez souhaité.