

LES PERSONNALITÉS DIFFICILES

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

Nadine Girouard, Ph. D. MBA

Atelier présenté lors du Su-Père Conférence

19 février 2026

© Nadine Girouard (2026)





Nadine Girouard

Agente de planification, de programmation et de recherche

Équipe Surveillance

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)

Avez-vous déjà rencontré quelqu'un capable de transformer une belle journée en une journée désagréable ?

⇒ Oui
⇒ Non

Qu'avez-vous ressenti ?

- Culpabilité
- Anxiété
- Colère
- Impuissance

✓ **Toutes ces réponses**



Vous faire connaître certaines personnalités difficiles

Pour reconnaître les
principales caractéristiques



Pour vous aider à bien
interagir et à bien réagir



Pour vous aider à poser vos
limites

LES TROUBLES DE LA PERSONNALITÉ SELON LE DSM-V

Groupe A
Personnalité bizarre
Pensées bizarres



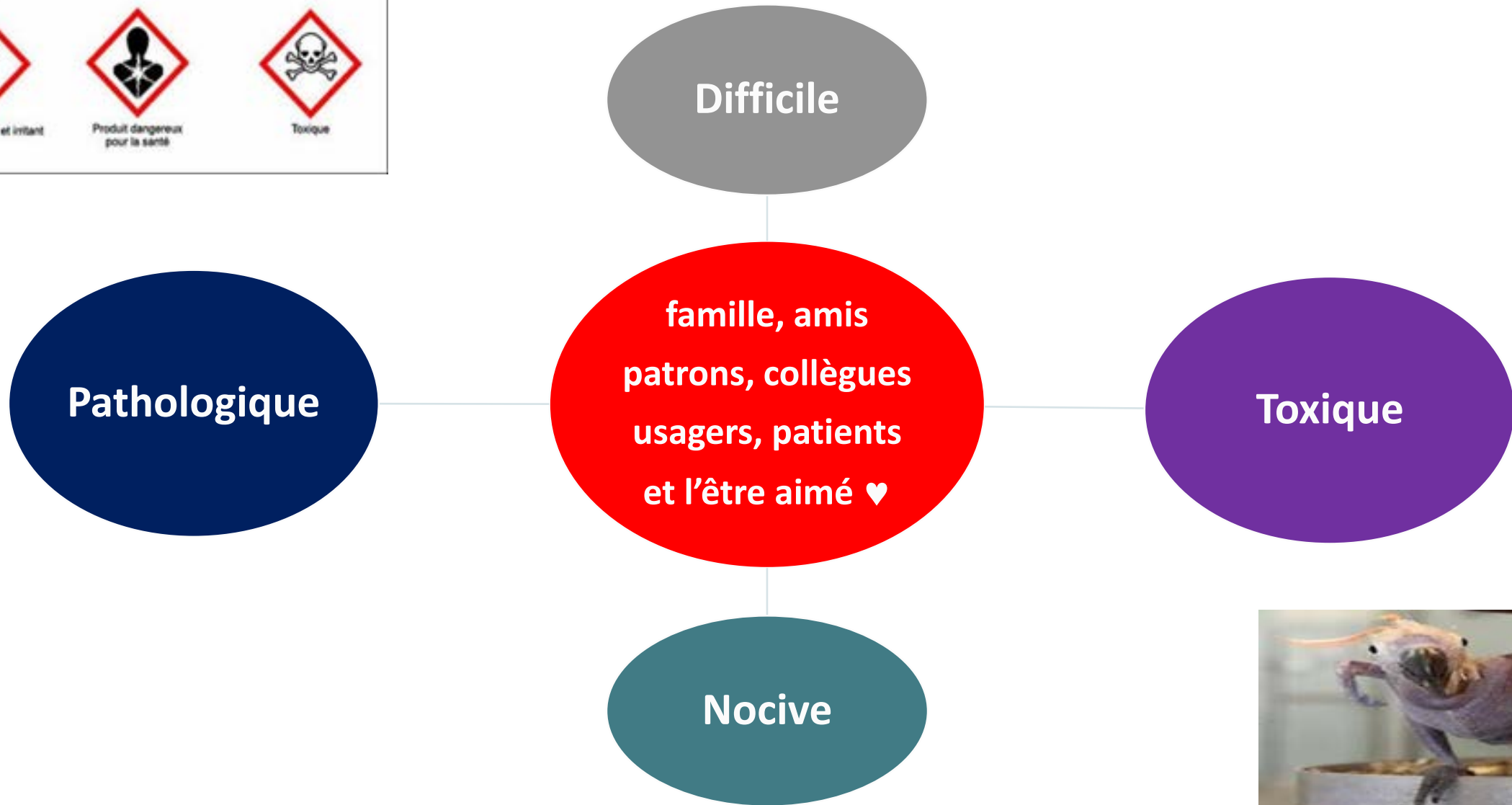
Groupe B
Personnalité instable
Émotions - impulsivité

Groupe C
Personnalité anxieuse
Anxiété - contrôle

ÉTAPE 1

LES RECONNAÎTRE

C'EST QUI LA PERSONNALITÉ DIFFICILE ?



POURQUOI EST-CE SI DIFFICILE ?

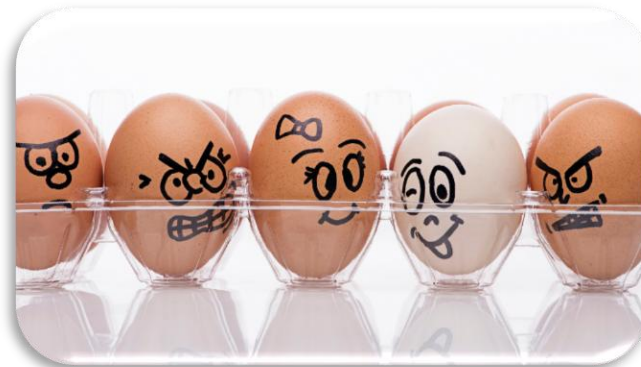
Traits problématiques envahissants
qui interfèrent partout, tout le temps

→ L'école, la famille, les
relations et le travail

Pas nécessairement une mauvaise
personne

Très rigide dans sa façon de penser
et d'interagir

☠ Ce qui rend difficile de rester
près d'elle



C'EST QUOI LE PROBLÈME ?



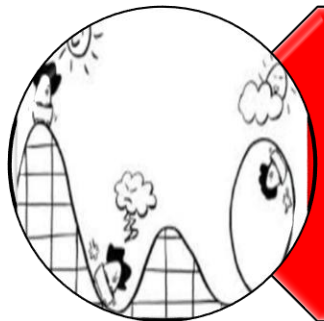
Impulsivité

Attitudes ou réactions problématiques



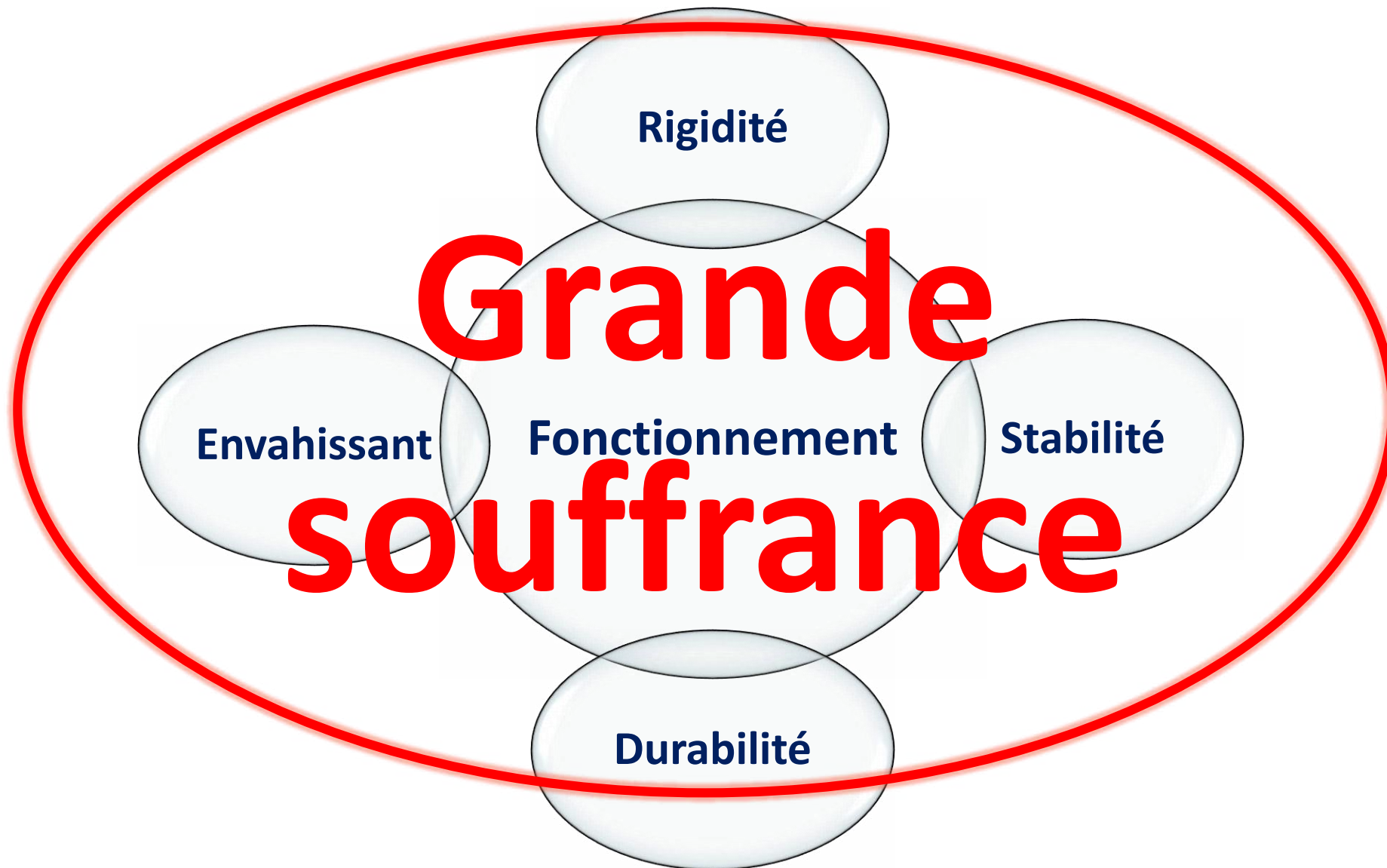
Intensité

Manière d'être ou d'agir pouvant faire des ravages, nuire au bon fonctionnement de l'équipe et à la qualité de l'offre de service



Instabilité

Collaboration désagréable, pénible, ardue, éprouvante... c'est difficile



ÉTAPE 2

BIEN AGIR, INTERAGIR ET RÉAGIR



Personnalité paranoïaque

LORS D'UN ATELIER D'INTÉGRATION SOCIALE...

- Marc fréquente votre organisme communautaire pour participer aux ateliers de gestion du stress.
- Depuis quelques semaines, l'équipe observe certains comportements qui soulèvent des préoccupations.
- Lors des rencontres de groupe, Marc jette fréquemment des regards vers l'entrée.
- Pendant que vous notez les présences, il vous demande :
 - Est-ce que le gouvernement sait que je suis ici ? La même voiture est toujours stationnée au même endroit lorsque je viens ici...
- Exaspéré, vous lui dites : *Marc, arrête donc ta parano, personne ne te surveille. Tu te fais des scénarios dans ta tête...*
- D'un ton autoritaire, il vous dit brusquement : *Arrêtes de penser que je suis fou... ils savent que je suis là, je le sais.*



QUE S'EST-IL PASSÉ AVEC MARC ?



**Vous avez
pesé sur le
détonateur**



**Marc a perçu votre
exaspération
comme une
provocation**



**Il manifeste son
agressivité par des
insultes et des
menaces à votre
endroit**

QUOI FAIRE AVEC MARC ?

1. Vous argumentez en lui disant qu'il doit apprendre à gérer son stress et que le gouvernement n'a pas de temps à perdre avec lui
2. Trop compliqué, vous l'ignorez et vous poursuivez votre atelier sur la gestion de stress
3. Comme il manifeste la même peur à chaque rencontre, vous restez calme et vous lui rappelez qu'il est en sécurité avec vous et que la voiture stationnée est celle de votre conjointe

Marc , 35 ans

**Voit des menaces cachées
partout**

***Soupçonne que tout le monde
parle dans son dos***

Harceleur de premier ordre

C'EST UN TYRAN



Sachez que...



- Qu'il lui est très difficile d'accepter la critique et de se remettre en question
- La méfiance et le manque de confiance seront toujours présents
- Vous serez toujours soupçonné de lui cacher quelque chose
- Vous pouvez être progressivement atteint de démoralisation, de frustration et de colère
- Vous pouvez souffrir d'usure psychique qui peut mener à la soumission ou à la démission

Sa vérité fait office de vérité absolue

Attitudes

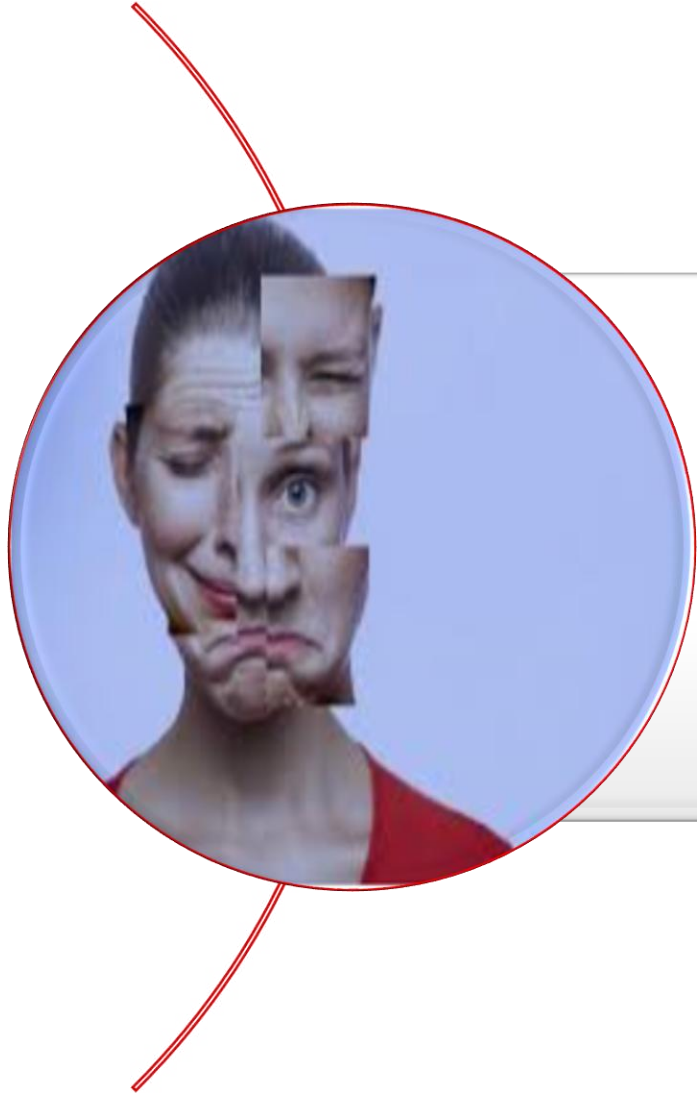
- Faites preuve de prudence... vos mots peuvent avoir une tournure différente dans sa tête
- **N'argumentez pas**
- Ne vous mettez pas en colère
- Ne vous épuisez pas à essayer de le convaincre qu'il a tort, cela ne fait que renforcer sa méfiance envers vous
- Maintenez une attitude calme et rassurante

Souvenez-vous qu'une des caractéristiques du délire est de résister à la raison

Comportements

- **Expliquez** clairement les procédures et les raisons de chaque action
- **Dirigez** la conversation vers des sujets concrets
- **Éclaircissez** les malentendus pour limiter les ruminations
- **Évitez** les ambiguïtés pouvant être interprétés comme de la manipulation
- **Refusez** de discuter de politique, de religion ou tout autre sujet

Résistez à l'envie de contredire la personne et de chercher à la raisonner



Personnalité limite

LORS D'UNE VISITE À DOMICILE...

- Vous êtes l'intervenante de proximité de Joanie pour l'aider dans ses compétences parentales et pour l'accompagner à l'organisme de banque alimentaire.
- Ce matin, l'appartement est en désordre, il y a des assiettes sales qui traînent partout. Sa fillette de 4 ans est assise par terre dans la cuisine en train de manger des chips.
- Joanie, désorganisée, vous raconte qu'hier soir, ivre, elle a appelé son ex parce qu'elle s'ennuyait. Monsieur a refusé de venir la voir et lui a raccroché la ligne au nez. Trop bouleversée, elle n'a pas dormi de la nuit à cause de son refus.
- En pleurs, elle vous dit que son ex-conjoint est responsable de son état et que si elle se suicide, ce sera de sa faute. Vous lui suggérez de se rendre à l'urgence.
- Joanie éclate de colère et dit : *Si tu me forces à me rendre à l'urgence, je vais m'arranger pour être sous mesure de contrôle et je vais porter plainte contre toi.*
- Elle donne un coup de pied dans le mur et crache par terre.



QUE S'EST-IL PASSÉ AVEC JOANIE ?



**Vous n'avez
même pas pesé
sur le
détonateur**



**Pour combler son
vide intérieur,
Joanie s'est mise
en danger**



**Pour se protéger,
elle explose de
colère et écorche
tout le monde**

1. Abasourdi par la scène, vous restez la bouche grande ouverte ne sachant plus quoi dire et vous partez à la course
2. Vous restez calme et malgré ses menaces, vous appelez le centre de crise afin d'obtenir du soutien dans l'aide apporter à une personne ayant des propos suicidaires
3. Vous perdez votre calme et vous lui dites votre façon de penser face à ses crises émotionnelles et son manque de compétences parentales

Joanie, 23 ans

Instable, intense et excessive

Vit des drames à chaque semaine

Consomme excessivement de l'alcool

Se dispute avec tout le monde

Peur d'être abandonnée ou rejetée

Grande fragilité émotionnelle

C'EST UNE GRANDE BRÛLÉE



Sachez que...



- Joanie peut exprimer de la colère, du désespoir et de la joie lors d'une même visite à domicile
- Qu'elle idéalise, dénigre, exige des miracles, déteste et accuse tout le monde d'empirer son cas et de rendre sa vie misérable
- Vous marchez continuellement sur des œufs
- Vous devez mettre des gants blancs jusqu'aux épaules
- Un jour, Joanie est contente de vous voir et le lendemain, elle vous boude sans raison
- Vous pouvez être aimé et être détesté presque en même temps

*Les mots **Je m'excuse** ne font pas partie de son vocabulaire*

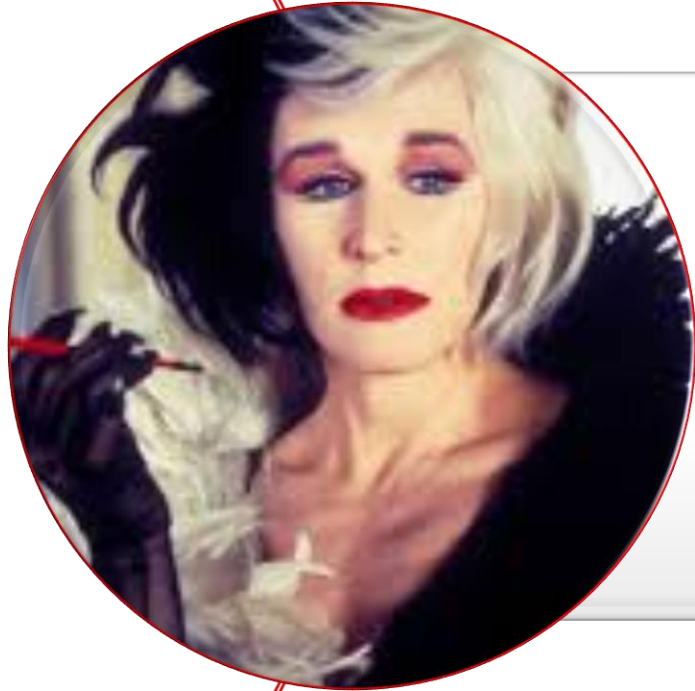
Attitudes

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

Comportements

- **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
- **Évitez** de jouer le rôle de protecteur
- **Invitez-la** à consulter un professionnel de la santé pour sa santé et son bien-être

Agir lorsque froid et contenir lorsque chaud



Personnalité histrionique

CONVOCATION D'URGENCE À UNE RÉUNION D'ÉQUIPE...

- Avec 15 minutes de retard, Élizabelle, la nouvelle directrice depuis quelques semaines, fait une entrée très bruyante en claquant la porte. Tout le monde sursaute et reste bouche bée face à son habillement.
- Elle est habillée de manière à attirer les regards et à ne pas passer inaperçu.
- Très théâtrale, elle anime la réunion en prenant des postures de séduction et en adoptant des opinions provocatrices pour attirer l'attention.
- À chaque intervention, elle s'exclame avec grand enthousiasme : *Wow, Hiii, ouffff, ah ouiiiiiiiiiiiiiiii !!!* Tout ceci accompagné par un non verbal très expressif, fait des grands yeux, et bouge constamment ses mains.
- Durant la réunion, elle devient subitement très frustrée : *J'ai très chaud, quelqu'un peut baisser le foutu thermostat ?* Vous lui proposez d'ouvrir la fenêtre.
- Elle accepte mais exige d'avoir un nouveau pichet *d'eau froide*, car celui qui est sur la table, visiblement, personne n'a pensé à changer l'eau, selon ses dires.
- Madame vous parle de manière hautaine, vous envoyant des pics blessants et désagréables. Elle vous imite même caricaturalement devant tout le monde.



QUE S'EST-IL PASSÉ AVEC ÉLIZABELLE ?



**La chaleur a
pesé sur le
détonateur**



**Hautement
frustrée, elle
dramatise la
situation**



**Pour se protéger,
elle fait une crise
de colère théâtrale
en vous
dévalorisant et
méprisant**

On se comporte comment avec Élisabelle ?

1. Vous êtes tellement irrité par son attitude que vous la remettez à sa place en lui disant ses 4 vérités
2. Vous ne vous laissez pas trop émouvoir par son comportement enfantin, ce qui lui permettra de vous idéaliser et de vous apprécier
3. Vous entrez dans son jeu en vous laissant émouvoir et attendrir par ses comportements enfantins

Élizabeth

Excellente manipulatrice

Besoin d'être au centre de l'attention

Séduisante, provocante et superficielle

Experte en crise de larmes ou de nerfs théâtrale

ELLE JOUE SON CINÉMA



Sachez qu'elle...



- Rendra les réunions désagréables, en raison de l'expression exacerbée de ses émotions
- Aura tendance à somatiser et à dramatiser les événements ou les conflits avec ses employés
- Jouera avec son apparence et ses mimiques pour vous manipuler
- Tentera de vous séduire par des déclarations enflammées
- Fera des crises d'angoisse ou de colère théâtrales suivies de pitreries jusqu'à s'évanouir

**Cherchera à obtenir toute
votre attention**

Attitudes

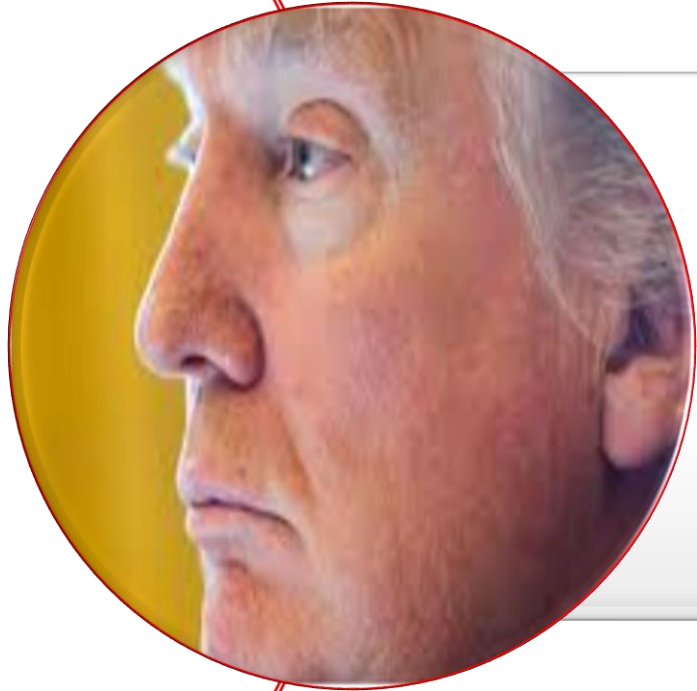
- Restez calme et acceptez le théâtralisme
- Gardez une distance émotionnelle avec des silences épisodiques
- Prenez de grandes respirations
- Évitez de vous énerver et de critiquer son attitude
- Maintenez le contact visuel et gardez la tête froide

Précisez et répétez le statut de chacun dans un cadre professionnel d'actions

Comportements

- **Montrez** de l'intérêt chaque fois que la personne se comporte normalement
- **Attendez-vous** à passer du statut d'exceptionnel à celui de moins que rien
- **Ne vous moquez pas** d'elle et de son cinéma
- **Appréciez** au contraire la variété des scènes qu'elle est capable de jouer
- **Refusez** d'assumer le rôle de protecteur
- **Gardez** toujours une distance émotive

N'entrez pas dans son jeu de séduction



Personnalité narcissique

LE COORDONNATEUR COMMUNAUTAIRE AU BOUT DE LA LIGNE...

- Donald Lamerveille vous laisse un message demandant de communiquer avec lui dans les plus brefs délais. Retour d'appel 5 minutes plus tard.
- Sur un ton très condescendant : *Comment ça tu ne réponds pas lorsque je t'appelle ? Je n'ai pas juste à faire, attendre après ton retour d'appel.*
- Il s'exclame : *Lors de ton dernier atelier pour les familles, ton projet artistique était vraiment médiocre ! Sais-tu vraiment ce que tu fais ? Si tu intervies comme tu fais des dessins, je ne voudrais pas être un de tes participants.*
- Très agressif et arrogant, il met en cause vos compétences et vous renvoie à votre incapacité à offrir un bon soutien aux parents et aux enfants.
- Depuis quelques temps, il vous dénigre devant tout le monde en vous qualifiant de termes péjoratifs divers – dont Pseudo Picasso, Salvador Raté, Van Gogo à rien, etc.

QUE S'EST-IL PASSÉ AVEC DONALD LAMERVEILLE ?



Il a pesé sur le
détonateur



Son EGO a été
froissé par le délai
de votre retour
d'appel



Pour ne pas
perdre la face, il
dévalorise le
commun des
mortels, vous !

1. Blanc comme un drap, vous vous sentez complètement vampirisé et vous avez besoin d'une transfusion sanguine sur-le-champ
2. Calmement, vous lui précisez que votre seuil de tolérance est atteint et que vous n'acceptez pas ses remarques désobligeantes à votre endroit
3. Vous prenez un malin plaisir à vous mettre entre le soleil et le directeur en lui mentionnant vos réussites personnelles et professionnelles depuis votre berceau



Donald Lamerveille

8^e merveille du monde et être exceptionnel

Selon lui...

les règles s'appliquent aux gens ordinaires..

pas à lui

Principales caractéristiques

Arrogant et condescendant

Sentiment de supériorité

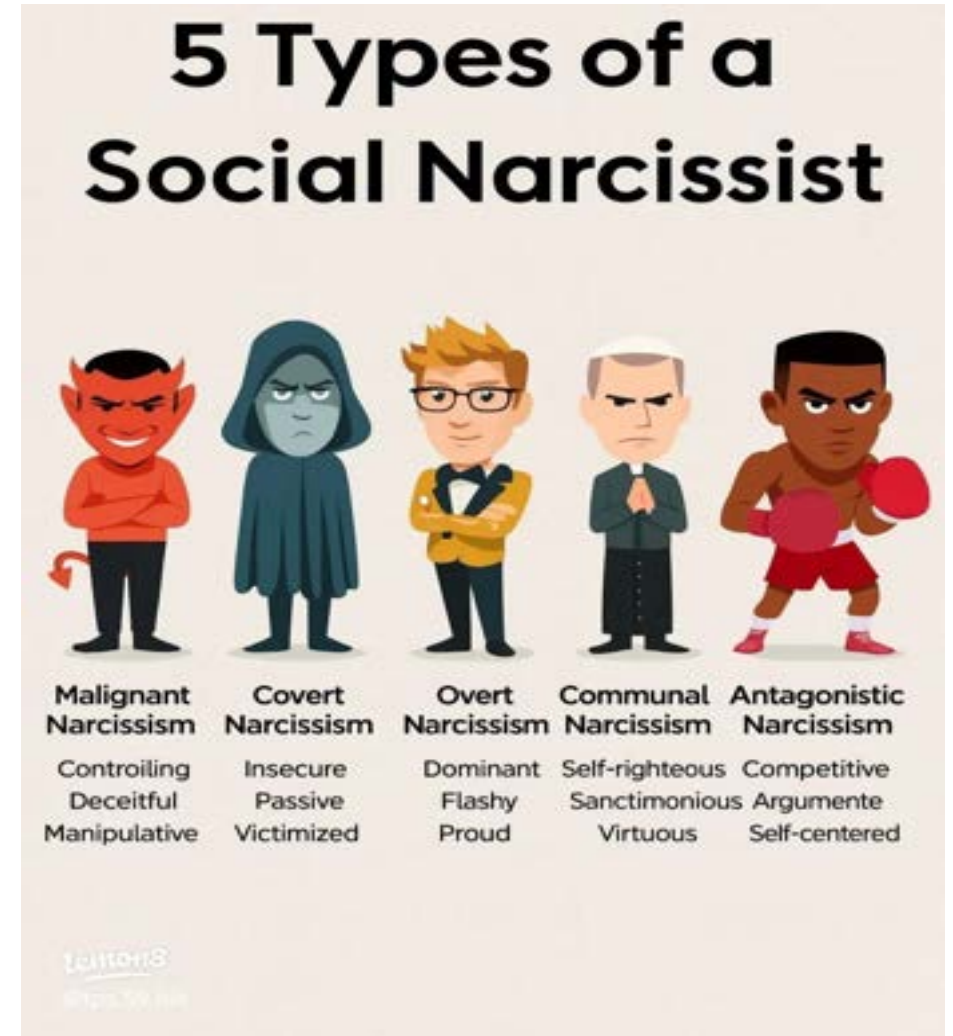
Besoin d'être admiré

Conviction d'être spécial et unique

Peu empathique et très envieux

AUSSI DISPONIBLE

EN VERSION PERVERSE



Sachez que...



- Va toujours privilégier ses propres intérêts
- Va toujours recentrer l'histoire sur lui-même
- Va toujours vous couper la parole
- Va toujours s'attribuer tout le mérite de votre travail
- Vous allez toujours être perdant
- Vous allez toujours être manipulé par la peur, la flatterie ou la culpabilité

**Progressivement, vous allez perdre votre confiance
et votre estime de soi**

***Il vous videra de toute votre énergie vitale
jusqu'à la dernière goutte***

Attitudes

- 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 manipulations et aux mensonges
- La logique du donnant-donnant n'existe pas, il mérite ce que vous lui donnez !

Pratiquez l'absence de contact absolu et abandonnez-le

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)
 - **Évitez** de penser : Plus je serai gentil(le) avec lui, plus il le sera

ÇA NE MARCHE PAS



Personnalité obsessionnelle- compulsive

GERMAINE, DIRECTRICE D'UNE MAISON D'HÉBERGEMENT POUR FEMMES

- Germaine montre une dévotion excessive pour le travail. Peu importe votre heure d'arrivée ou de départ, elle est toujours en train de travailler. Vous la soupçonnez de résider au bureau.
- Très rigide, elle vous exige de travailler tous les congés fériés, car ces responsabilités viennent avec votre rôle de coordonnatrice.
- 24 décembre, matin de tempête de neige, dès votre arrivée, vous entendez : ***Vous êtes encore en retard, ça fait plus de 10 minutes que je vous attends !***
- **Experte de la nature humaine et prophétesse de la communication non violente**, elle vous informe avoir une entrevue radiophonique demain matin à 8h30 et qu'elle veut que vous soyez au bureau dès 7h, le 25 décembre.
- Vous lui rappelez que vous serez absente, car elle a autorisé votre congé de Noël.
- Offusquée, Germaine vous dit : ***Tu t'en fiches vraiment, tu fais toujours ça lorsque c'est important pour moi. Si tu avais respecté l'horaire de travail, nous n'en serions pas là. Tu pourrais faire un effort pour une fois.***



QUE S'EST-IL PASSÉ AVEC GERMAINE ?



**Votre refus a
pesé sur le
détonateur**



**Elle a du mal à
accepter
l'imprévisibilité**



**Face à cet
imprévu, elle
implose de
colère**

QUOI FAIRE AVEC GERMAINE ?

1. Vous lui faites remarquer que son langage très peu non violent et qu'elle passe son temps à critiquer et à contrôler tout le monde. Vas te faire soigner, Germaine !
2. Vous l'aidez à focaliser son attention sur le fait qu'elle n'a pas vraiment besoin de vous, elle excelle toujours lors des entrevues avec les médias
3. Vous ne pouvez vous empêcher de la taquiner sur ses manies et sa rigidité

Germaine

Directrice perfectionniste et inefficace

Rigide et entêtée

Veut tout faire à sa manière

Déteste avoir les mains sales

Besoin de tout contrôler

Gère l'horaire de travail à la lettre

Plus ponctuelle qu'une montre



Sachez que...



- Qu'elle n'aime pas les imprévus ni les improvisations ni les débordements affectifs
- Qu'il n'y a aucune place pour la flexibilité, l'efficacité et la spontanéité
- Qu'il lui est très difficile de déléguer une tâche
- La préoccupation pour l'ordre, le perfectionnisme et le contrôle est toujours présente
- Qu'elle est une **experte du contrôle**

***Ne JAMAIS toucher
ni déplacer ses objets personnels***

Attitudes

- Évitez les remarques portant sur ses manies
- Soyez ponctuel et respectueux des engagements pris
- En cas d'annulation ou retard, avertissez la personne le plus tôt possible

Si vous ressentez des nœuds dans l'estomac, pratiquez la respiration profonde pour protéger votre santé mentale

Comportements

- **Soyez** rigoureux, fiable et prévisible
- **Ramassez** vos papiers, vos déchets
- **Donnez** des informations claires, nettes, précises et détaillées
- **Précisez** toujours l'heure et la date pour n'importe quoi (absence, rencontre)

**N'arrivez jamais en retard,
JAMAIS**

ÉTAPE 3

SE PROTÉGER ET POSER SES LIMITES

RÈGLES À SUIVRE...

Quoi faire		Comment réagir
Ne tentez pas de les changer	→	Cela n'arrivera pas
Ne vous confiez pas	→	N'attendez rien
Ne les confrontez pas directement	→	Affirmez vos limites
Ne prenez jamais leurs remarques personnellement	→	Protégez votre estime de soi
Prenez vos distances	→	Soyez vigilants
Gardez votre calme en tout temps		
Respirez		
	Expirez	



- **Maintenez** une attitude d'adulte à adulte
- **Précisez** vos attentes et vos limites
- **Prenez** soins de vous avec bienveillance
- **Inscrivez-vous** à un cours de relaxation ou de yoga !

Pratiquez la respiration abdominale

Respirez... Expirez...

Répétez-vous sans cesse le mot

CALMEEEEEEEEEEEEE



UNE DERNIÈRE PRÉCAUTION D'USAGE



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





