

La problématique du narcissisme en contexte de travail

Bien qu'il trouve son origine dans un mythe, l'héritage de Narcisse perdure toujours aujourd'hui en tant que trouble clinique de la personnalité. Celui-ci est plus courant qu'on le pense, et le phénomène est en pleine croissance.

Selon l'American Psychological Association, près de 6 % de la population nord-américaine souffre d'un trouble de la personnalité narcissique (TPN), ce qui signifie que ces individus satisfont à au moins cinq des critères suivants, établis par le DSM-V :

- Un sens grandiose de l'importance de soi qui les pousse à exagérer leurs capacités et leurs réalisations;
- Un comportement extrêmement compétitif;
- Des fantasmes persistants de succès illimité, de puissance, de reconnaissance;
- Un refus d'être défiés ou remis en question;
- La croyance qu'ils sont particulièrement doués et spéciaux, et le désir de ne s'associer qu'avec des personnes de statut similaire;
- Un besoin constant d'attention, d'affirmation et de louange;
- Un fort sentiment de droit et l'attente d'un traitement spécial de la part des autres;
- Une tendance à exploiter les autres, à profiter d'eux à des fins personnelles;
- Une incapacité à faire preuve d'empathie;

- Une perception d'être enviés tout en enviant d'autres personnes qui semblent plus douées;
- Une attitude d'arrogance perçue par les autres;
- La propension à s'attribuer personnellement le travail des autres ou d'une équipe.

Les études psychologiques actuelles montrent que le narcissisme est en augmentation depuis 30 ans, en particulier chez les jeunes de 20 à 29 ans. Les psychologues ne peuvent pas identifier la cause du TPN et avouent connaître d'énormes difficultés dans leurs tentatives pour le traiter. Puisqu'ils se considèrent comme spéciaux, exceptionnellement talentueux et supérieurs, les narcissiques ne voient souvent pas de problème à leur manière d'être, et ne sont donc pas susceptibles de rechercher une thérapie.

Les narcissiques ont la réputation d'être des maîtres de la manipulation, que cette dernière soit intentionnelle ou non. Ils possèdent certes de nombreuses qualités louables : ils sont généralement intelligents, passionnants, confiants, axés sur les résultats et apparemment compétents. Malheureusement, ces attributs charmeurs laissent rapidement place à la froideur, à la condescendance, à des manipulations plus agressives et à une distance émotionnelle par manque d'empathie et de compréhension.

Comportements souvent associés aux personnalités narcissiques

Ils s'attribuent le travail des autres.

Les patrons narcissiques peuvent souvent s'attribuer le mérite de votre travail acharné. S'ils ne le font pas de manière ouverte, ils sous-

entendent alors que votre excellent travail est dû à leur leadership compétent. Quand ils donnent des éloges ou du crédit, cela se fait généralement avec un ordre du jour ou de manière à s'assurer que vous ne les éclipsiez pas.

Ils n'admettent jamais leur responsabilité.

Quand quelque chose ne va pas, ce n'est jamais leur faute. Même si les projets échouent en raison de leurs mauvais jugements ou des délais impraticables qu'ils ont eux-mêmes imposés, les patrons narcissiques trouveront un moyen de vous blâmer, vous et le reste de l'équipe. Les narcissiques de type manifeste vous critiqueront bruyamment, tandis que ceux de type secret refuseront tranquillement de porter le blâme, deviendront passifs-agressifs et vous blâmeront dans votre dos.

Ils ne respectent pas les limites.

Les narcissiques ne respectent pas l'espace personnel, le temps et les biens des autres. Par exemple, un supérieur immédiat pourra planifier des heures supplémentaires sans rémunération, s'attendra à ce que votre véhicule soit utilisé à des fins de travail, ou vous appellera après les heures de travail en s'attendant à ce que vous répondiez. Un manque de limites peut également être affiché par un supérieur partageant trop sa vie personnelle et se référant à vous comme à un « ami ». Lorsque vous essayez d'établir une limite, cette personne peut faire semblant de la respecter dans un premier temps. Elle peut également réagir en ignorant vos tentatives ou en continuant de traverser la frontière de manière persistante jusqu'à ce que vous souffriez d'épuisement.

Ils « oublient » ou nient leurs actions et comportements.

Le gaslighting est une tactique utilisée par les narcissiques pour amener les victimes à remettre en question leurs perceptions de la réalité, leurs santé mentale et même à se méfier de leurs propres souvenirs. Cela peut avoir comme effet de développer une faible estime de vous-même et commencer à douter de votre compétence.

Ils ont souvent des sautes d'humeur.

Les personnalités narcissiques ont une humeur changeante. Elles peuvent se montrer généreuses et compréhensives, ou alors froides et insensibles. Les individus présentant un TPN sont susceptibles d'avoir fréquemment des sautes d'humeur. Certains des narcissiques de type secret peuvent s'excuser ou trouver des excuses à leurs comportements, que les employés sont généralement prêts à accepter. Cependant, leur imprévisibilité maintient les travailleurs anxieux et sur leurs gardes.

Narcissisme et toxicité au travail

Lorsqu'une personnalité narcissique devient si toxique que la performance de l'équipe et la culture d'une entreprise sont compromises, il est temps d'intervenir et de résoudre le problème. Pour ce faire, le gestionnaire doit prendre des mesures afin de limiter les dommages.

Documentez le comportement de manière cohérente.

Lorsque vous traitez avec des employés narcissiques, l'accent doit être mis sur la performance et le comportement. Il est donc essentiel de documenter ce comportement afin de responsabiliser ces individus.

« Les narcissiques sont généralement avertis et ont appris à survivre parmi ceux qui ont des compétences sociales relativement avancées que les narcissiques ne possèdent généralement pas », a déclaré Chris Young, directeur du développement de la main-d'œuvre au ministère des Transports du Texas. « En conséquence, les employés narcissiques ont appris qu'ils peuvent passer d'un plan d'amélioration à un plan d'amélioration sans trop attirer l'attention et même comment jouer les unités et les patrons les uns contre les autres pour détourner l'attention de leurs propres performances médiocres. Par conséquent, une documentation appliquée de manière cohérente, une discipline et une politique de performance empêcheront la [manipulation] des politiques de votre organisation. »

Gagnez en clarté relativement aux attentes.

Les employés ayant des tendances narcissiques repousseront également les limites de ce qu'ils peuvent faire au travail. Il est important d'établir des attentes claires. Un employé narcissique déplacera toujours le but fixé, changera le cours de la conversation et vous laissera vous démener pour rattraper votre retard. Notez les attentes et partagez-les avec d'autres parties prenantes afin d'obtenir du soutien lorsque les limites sont repoussées.

Établissez des limites fortes et saines.

Pour prévenir les comportements narcissiques, les gestionnaires doivent définir des frontières fermes. Si vous avez été clair quant aux attentes, la prochaine étape consiste à rester ferme sur ces limites. C'est particulièrement important pour ne pas tolérer certains comportements. Les insultes, les excès de colère, la manipulation et la domination de la conversation ne devraient jamais être encouragés ou autorisés.

Source : IRPCanada