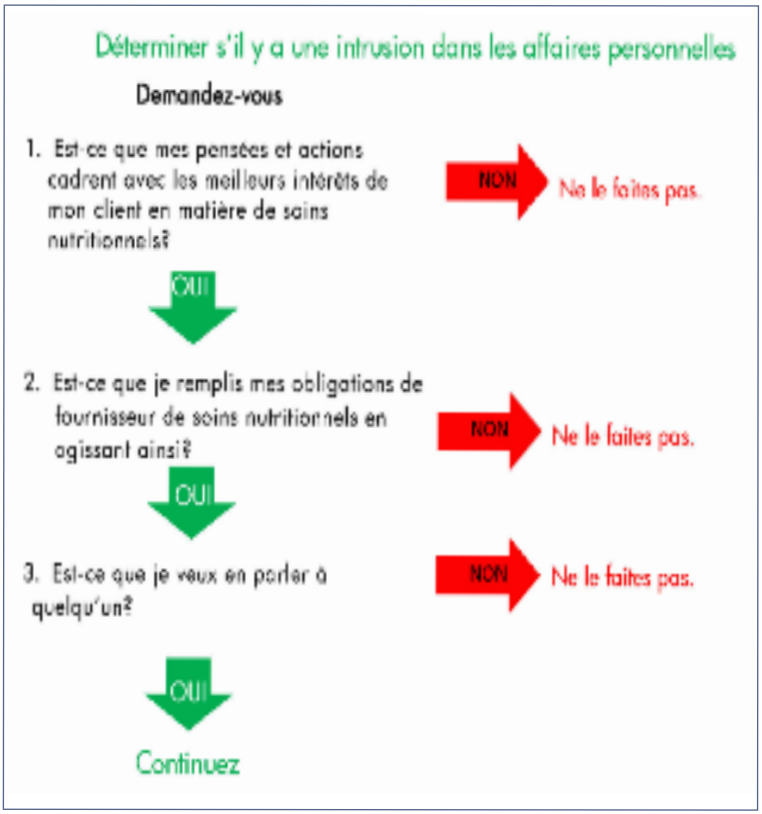
Gérer la relation diététiste-client et les limites entre la vie privée et professionnelle

Le but de la relation professionnelle est de fournir des services de diététique sécuritaires aux personnes qui en ont besoin. Cette relation doit respecter des limites clairement définies entre la vie privée et la vie professionnelle afin de conserver la confiance et le respect mutuels qui sont essentiels pour prodiguer des soins de qualité. Les diététistes ont l'obligation légale et éthique de bien gérer ces limites afin d'éviter les intrusions dans les affaires personnelles car, quand ces limites sont dépassées, la confiance et le respect peuvent être perdus pour toujours.

QU'EST-CE QUI CONSTITUE UNE INTRUSION DANS LES AFFAIRES PERSONNELLES?

L'intrusion dans les affaires personnelles est un dépassement des limites qui définissent le domaine thérapeutique dans la relation diététiste-client. Une limite peut être physique, psychologique ou affective. L'intrusion apparemment anodine dans l'espace personnel d'un client peut entraîner de graves violations des limites.

Il existe de nombreux types d'intrusion dans les affaires personnelles. Ce peut être une intrusion dans l'espace personnel, physique ou affectif d'un client. L'intrusion n'est pas toujours le fait du fournisseur de soins. Les clients peuvent aussi la provoquer en les invitant dans leur espace personnel, par exemple, en les invitant à prendre un café ou à dîner ou en flirtant. Toute action qui brouille les limites ou les dépasse d'une manière ou d'une autre, que ce soit de la part des diététistes ou des clients, est une intrusion dans les affaires personnelles qui peut être préjudiciable pour les clients. Dans tous les cas, les diététistes ont la responsabilité de protéger leurs clients en gérant les limites soigneusement et professionnellement.



TROIS PRINCIPES CLÉS POUR ÉVITER LES INTRUSIONS DANS LES AFFAIRES PERSONNELLES

1. Connaissez-vous : surveillez vos pensées, vos attitudes et vos comportements

Réfléchissez à vos relations avec les clients. Surveillez vos pensées afin qu'elles ne s'égarent pas. Les pensées inappropriées peuvent devenir des mots et des actions qui franchissent les limites et ne servent pas les clients.

Concentrez-vous sur l'objet de la relation

En vous concentrant sur l'objet de la relation diététiste-client, qui est la prestation de soins axés sur le client, vous éviterez de dépasser les limites par inadvertance. Veillez à ce que toutes vos communications et actions portent uniquement sur les besoins nutritionnels de vos clients. Dans le doute, employez l'arbre de décision ci-dessous pour vous aider.

Concentrez-vous sur les soins dont vos clients ont besoin

Les diététistes établissent et maintiennent la relation professionnelle non seulement en utilisant leurs connaissances, leurs compétences et leur jugement, mais aussi en employant des stratégies de communication et des compétences en relations interpersonnelles efficaces. Dans les entretiens avec les clients, l'intention est de prodiguer aux clients les soins dont ils ont besoin.

Un domaine où il est très facile de dépasser les limites est la divulgation de renseignements personnels. Il peut arriver qu'une diététiste révèle trop de renseignements sur elle ou sur sa vie. En donnant trop peu d'informations, elle peut sembler froide et distante, mais en en donnant trop, elle peut brouiller les limites, surtout si le client commence à se voir comme un confident ou un ami intime. Quand la divulgation de renseignements personnels aide à établir un rapport avec le client, une quantité limitée de renseignements est alors appropriée. La divulgation de renseignements personnels doit être gérée extrêmement soigneusement.

2. Soyez renseignée sur les intrusions dans les affaires personnelles

Les diététistes doivent aussi connaître ce qui caractérise le pouvoir, la confiance et le respect ainsi que ce signifie être proche de quelqu'un. Il faut pour cela comprendre la différence entre les relations personnelles et professionnelles afin d'établir et de conserver des limites appropriées avec les clients.

Évitez les relations doubles

Les relations doubles peuvent brouiller les limites professionnelles et entraver la prestation des soins diététiques. Il existe une relation double quand une diététiste a une relation à la fois professionnelle et personnelle avec un client, par exemple lorsque ce dernier est un membre de la famille, un ami ou un collègue.

- Les clients ne devraient pas se trouver dans une situation où ils se sentent obligés de se lier d'amitié avec les diététistes pour recevoir des soins. Il est difficile pour tout le monde, sauf les clients les plus sûrs d'eux, de dire aux diététistes qu'ils ne veulent pas être leurs amis. Il est préférable d'éviter les relations doubles.
- Évitez de nouer des liens amicaux avec un client, le partenaire ou un membre de la famille d'un client pendant que vous lui prodiguez des soins.
- Lorsque la relation privée existait avant la relation professionnelle (p. ex., un membre de la famille ou un ami), il est préférable d'orienter cette personne vers un autre praticien. Lorsqu'il est impossible de faire affaire avec un autre professionnel (p. ex., dans une petite ville où il n'y a qu'une seule diététiste dans l'établissement), il faut prendre des précautions spéciales.
- Une diététiste ne devrait en aucun cas traiter une personne avec laquelle elle a une relation romantique car selon la loi, elle commet une agression sexuelle.

Gardez vos distances

La prestation de soins compatissants et éthiques exige de l'empathie et de comprendre les préoccupations et les décisions des patients concernant leurs soins. Cependant, l'attention et les soins excessifs peuvent facilement être mal interprétés. Un client peut y voir un encouragement ou une invitation à nouer des liens amicaux, ou une intrusion dans son espace ou même un geste de nature sexuelle. Il faut faire extrêmement attention de garder une distance professionnelle.

Il est important de rester en contact avec les clients pour créer une relation thérapeutique efficace avec eux. En évitant de

trop vous rapprocher des clients, faites attention de ne pas trop vous distancer. Les clients peuvent voir dans cette distance ou ce détachement excessif un manque d'attention et d'intérêt pour leurs soins. Une distance amicale appropriée aide à conserver des relations objectives et sécuritaires axées sur les clients.

3. Faites attention aux signes précurseurs de l'intrusion dans les affaires personnelles

L'intrusion dans les affaires personnelles peut être insidieuse. Elle peut commencer par de petits pas au-delà d'une limite à peine visible et conduire à un grand préjudice pour les clients. Songez constamment aux relations client-diététiste et faites attention aux changements graduels qui peuvent se produire.

Apprenez à détecter les premiers signes d'intrusion dans les affaires personnelles

Il est bon que les diététistes déterminent ce qu'elles savent sur les limites entre la vie personnelle et professionnelle et sachent déceler les premiers signes de l'intrusion dans les affaires personnelles qui sont :

- Émotions inappropriées : sentiment excessif d'affection ou d'antipathie
- Rêvasser au client
- Discuter de sujets personnels avec les clients
- Avoir des comportements qui peuvent être interprétés comme du flirt
- Passer plus de temps que nécessaire avec un client en particulier
- Rencontrer un client dans un cadre non professionnel (p. ex., un café, un restaurant ou un bar)

Ramenez vos pensées et vos intentions sur ce qui est le mieux pour le client

Les diététistes ont la responsabilité de gérer en tout temps les relations professionnelles afin d'exercer de manière sécuritaire et éthique. Si vous vous apercevez que vous commencez à avoir n'importe lequel des comportements avant-coureurs d'intrusion dans les affaires personnelles, arrêtez et réfléchissez à vos obligations de professionnelle de la santé réglementée. Ramenez vos pensées et vos intentions sur ce qui est le mieux pour le client. Vous aurez peut-être besoin de solliciter les conseils d'un collègue ou d'un mentor digne de confiance.

Pour en savoir davantage sur l'intrusion dans les affaires personnelles, entrez le mot « intrusion » dans le champ de recherche du site Web de l'Ordre.

Trois scénarios – Gestion des limites entre les sphères personnelle et professionnelle

SCÉNARIO 1 – SUSAN DEVRAIT-ELLE TRAITER SON PÈRE?

Susan est diététiste dans une petite ville rurale et travaille dans un centre d'éducation sur le diabète avec un médecin et deux infirmières. Lorsque son père, Frank, a appris qu'il était diabétique, il a voulu que sa fille lui enseigne comment gérer sa maladie. Après tout, c'est sa fille et il est fier de ses accomplissements. Susan se sentait bien capable de s'occuper de cela mais se demandait si son père pouvait être son client pour l'évaluation et le counseling nutritionnels au centre d'éducation sur le diabète.

L'Ordre n'interdit pas formellement de traiter un membre de la famille à moins qu'il n'existe une relation romantique. Il recommande cependant d'éviter les relations doubles parce qu'elles brouillent les limites entre les sphères personnelle et professionnelle, ce qui peut nuire à la relation thérapeutique.

Les relations doubles avec des membres de la famille risquent d'entraver le processus de traitement car le lien affectif peut facilement compromettre la capacité de la diététiste de fournir des renseignements objectifs et francs, et celle du membre de la famille de mettre en doute les suggestions de la diététiste ou de fournir un consentement éclairé volontaire.

Dans ce cas, Susan peut répondre aux questions de son père, lui donner des renseignements généraux ainsi que de la documentation et lui indiquer des sites Web traitant de la nutrition pour les diabétiques, mais elle doit faire attention de ne pas fournir de conseils nutritionnels sans une évaluation appropriée préalable. C'est au stade de l'évaluation que les

limites entre les domaines personnel et professionnel entrent en jeu car la relation fille-père devient une relation diététiste-client, ce qui crée une relation double.

Susan devra porter un jugement professionnel sur le type de conseils que son père attend d'elle. S'il veut obtenir des services professionnels de diététique, elle devrait l'orienter vers une autre diététiste. S'il n'y a pas d'autres diététistes spécialisées dans la gestion du diabète, elle devrait l'orienter vers un autre fournisseur de soins de santé qui est en mesure de fournir les conseils nutritionnels nécessaires, ou vers une autre diététiste dans un autre domaine d'exercice. D'autres options seraient la télémédecine ou les communications par Skype avec une diététiste spécialiste de l'éducation sur le diabète dans une autre région.

Si personne possédant l'expertise nécessaire pour traiter son père n'est disponible, Susan peut le faire en faisant attention de ne pas franchir les limites car cela pourrait avoir une incidence sur la prestation sécuritaire de soins nutritionnels.

SCÉNARIO 2 : LE CLIENT ENGAGE UNE RELATION ROMANTIQUE. EST-CE APPROPRIÉ?

Un client a fait des compliments à Angie sur son corps et des blagues sur sa belle apparence. Au début, elle a simplement ignoré les commentaires car ils la mettaient mal à l'aise. Au fil du temps cependant, la relation a évolué; le client est devenu ami puis amant. Angie et le client avaient une relation romantique.

Dans ce scénario, la relation a commencé par une situation gênante et a évolué en infraction de la loi qui interdit aux diététistes d'avoir des relations sexuelles avec leurs clients. En ignorant au début les commentaires inappropriés du client, Angie n'a pas pris en compte l'aspect personnel qui se développait et qui a conduit à la situation grave et strictement interdite qui constitue une agression sexuelle. Il incombe toujours à la diététiste de préserver les limites professionnelles même quand un client fait les premiers pas ou consent à avoir une relation.

La *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* (LPSR) énonce clairement les graves conséquences de l'établissement de relations sexuelles avec un client. Cette situation est considérée comme un mauvais traitement d'ordre sexuel et l'Ordre doit obligatoirement révoquer l'inscription de la membre pendant au moins cinq ans si elle est trouvée coupable.

Faire des commentaires grivois et charmeurs en tous genres est un comportement de nature sexuelle. Les insinuations sexuelles n'ont jamais leur place dans la relation avec les clients. L'agression sexuelle a des conséquences non seulement sur la victime mais sape aussi la confiance du public en général dans la profession de diététiste.

Les dispositions relatives à la tolérance zéro de la LPRSR sont claires : les diététistes ne doivent pas avoir de relations sexuelles avec un client et ne peuvent pas traiter un partenaire sexuel. Abuser sexuellement des clients, c'est exploiter le déséquilibre des pouvoirs dans la relation diététiste-client et contrevenir aux obligations fiduciaires des diététistes liées à la protection des clients.

SCÉNARIO 3 : RENCONTRER UN CLIENT DANS UN CAFÉ

Votre client vous a demandé de vous rencontrer dans un café pour discuter du traitement nutritionnel que vous proposez. Est-ce une bonne idée?

Les conventions établies existent habituellement pour une raison. Il est très risqué de les ignorer, comme avoir des séances de traitement dans un café, un restaurant ou un bar. Un risque est de s'engager dans une relation double. Se rencontrer dans un café revient plus à socialiser avec un ami qu'exercer la diététique. Cette situation mêle la relation professionnelle et la relation amicale.

Un café n'est pas un endroit pour exercer la diététique. L'atmosphère ne permet habituellement pas de se concentrer sur les besoins nutritionnels du client car il peut y avoir beaucoup de monde et beaucoup de bruit, par exemple, celui des moulins à café et des machines à cappuccino. Il existe aussi le risque de ne pas pouvoir protéger la confidentialité quand des renseignements personnels sur la santé sont divulgués. Prenez les devants. Examinez soigneusement vos pensées, vos actions et vos attitudes avant de rencontrer des clients dans des lieux sociaux. Soyez conscientes des signes avant-coureurs indiquant que vous dépassez peut-être la limite de la sphère professionnelle. N'oubliez pas qu'il vous revient, en tant que professionnelle de la santé, de gérer la relation diététiste-client.