



ORDRE DES DIÉTÉTISTES DE L'ONTARIO

www.cdo.on.ca

La gestion des relations professionnelles

Marcia Lenglet

Le Comité des relations avec les patients de l'Ordre des Diététistes de l'Ontario a demandé cet article à Marcia Lenglet en vue de sensibiliser les Dt.P. à la dynamique complexe des limites à respecter dans les relations entre les professionnels et leurs clients. Marcia Lenglet est une consultante qui a beaucoup travaillé sur le sujet des limites personnelles et professionnelles. Elle a étudié la question avec des professionnels et leurs clients, animé des ateliers et produit des documents de formation et d'éducation pour les ordres de réglementation des professions de la santé de l'Ontario.

C'est en ayant conscience de ces limites ainsi que les effets produits lorsqu'elles sont dépassées que les Dt.P. peuvent adapter leur approche auprès des clients et intervenir plus efficacement. Cette étude des domaines personnels et professionnels, qui repose sur un travail antérieur sur les communications, a élargi le champ d'action du comité au-delà de sa responsabilité statutaire qui est de prévenir et de traiter les cas d'abus sexuels des clients¹.

Les limites définissent l'espace personnelle, la zone où on se sent à l'aise. Ce sont les points à ne pas dépasser que le professionnel et le client établissent entre eux. Deux aspects importants de la relation entre le professionnel et le client sont la *zone intérieure professionnelle* et la *zone extérieure professionnelle*. Réfléchissons-y un instant.

La limite de votre zone intérieure est

la ligne qui vous sépare des autres.

Imaginez-vous dans la situation suivante pour comprendre le sens de cette définition. Vous voyagez dans un autobus avec un enfant que vous aimez. À l'aise dans le contact physique étroit que vous avez dans cette situation, vous vous attendrissez lorsque l'enfant s'endort la tête sur votre épaule. L'enfant devra vous déranger beaucoup (p.ex. faire glisser

suite...

ORDRE DES DIÉTÉTISTES DE L'ONTARIO - RÉSUMÉ - AUTOMNE 2004

EN VEDETTE

4. Conseiller ou conseillère en exercice de la profession
5. Le point sur l'évaluation de l'exercice de la profession
8. Conséquences de la nouvelle *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé pour les praticiens*
10. Message de la présidente
11. Lettre de la registratrice
12. Nouveaux services électroniques pour les membres
13. Ateliers et téléconférence de l'ODO

ENCART

Lignes directrices concernant la tenue des dossiers des Dt.P.

RÉPONSE PAR FAX ÉPINGLETTES Dt.P.

Est-ce que l'ODO devrait continuer de les remettre aux membres?

Voyez l'arrière couverture.

LES
DÉ
R



vos lunettes au bord de votre nez d'un geste exubérant de la main) avant que vous lui disiez qu'il ne doit pas franchir une certaine limite.

Changeons maintenant de scénario. Vous êtes dans l'autobus et un étranger s'endort la tête sur votre épaule. Cela vous dérange. Pourquoi? Parce que cette personne s'est trop approchée de vous. Dans le langage des limites, l'étranger a franchi la limite de votre zone intérieure. Vous agirez rapidement pour rétablir la distance et reprendre votre espace.

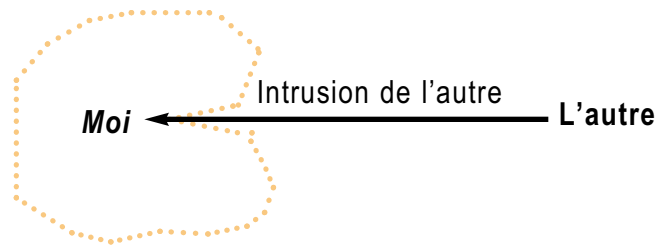
Cet exemple simple illustre un certain nombre de points au sujet des limites :

- Vous établissez la limite de votre zone intérieure en fonction de la personne à qui vous avez affaire (p. ex. vous acceptez un contact plus étroit avec un enfant que vous aimez qu'avec un étranger).
- Vous établissez la limite de votre zone intérieure en fonction du contexte. Par exemple, vous tolérez plus un rapprochement physique dans un autobus encombré que dans une manifestation sportive où il y a peu de spectateurs.
- Vous avez des limites affectives, psychologiques et physiques. Par exemple, lorsqu'un sujet vous dérange particulièrement, vous intervenez en disant « Je ne veux même pas en parler » lorsqu'une autre personne aborde le sujet. En d'autres mots, vous considérez que les questions de l'autre personne dépassent vos limites et agissez rapidement pour rétablir votre bien-être émotionnel.
- Vous ne connaissez pas les limites jusqu'à ce que quelqu'un les dépasse et vous incommode. Par exemple, vous ne montez pas dans l'autobus en vous inquiétant de la distance que vous allez devoir maintenir entre les autres et vous. Mais dès qu'une personne s'approche trop, vous êtes mal à l'aise et rétablissez la distance qui vous convient. Remarquez la gêne que vous ressentez dans vos rencontres avec d'autres personnes. Elle vous rappelle de faire attention à vos limites.

Deux aspects importants de la relation entre le professionnel et le client sont la zone intérieure professionnelle et la zone extérieure professionnelle.

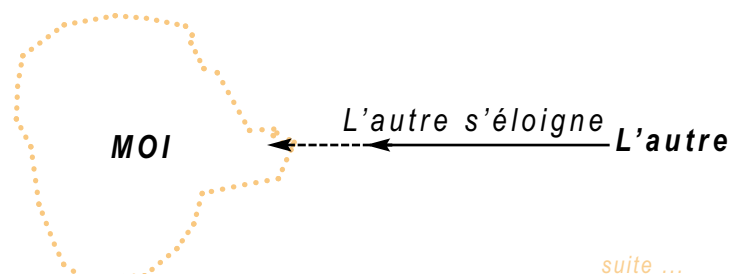
Il est parfois utile de visualiser une idée pour comprendre clairement ce qu'on dit. Examinez le schéma suivant. L'intrusion d'une autre personne à l'intérieur de vos limites est représentée par une flèche. Cette flèche suggère

que l'autre empiète sur votre territoire, physiquement, affectivement ou psychologiquement. La limite de votre zone intérieure est « trouée » et a la forme d'une ligne irrégulière et pointillée représentant la gêne que vous ressentez.



La limite de votre zone extérieure est celle qu'une autre personne traverse en s'éloignant tellement que vous n'êtes plus « en contact ». Pour comprendre ce phénomène, imaginez un instant ce que serait la situation si une amie s'éloignait de vous affectivement. Vous êtes amies depuis longtemps et vous vous attendez à ce que votre amie vous épaulé dans les bons comme dans les mauvais moments. Puis, dans un moment difficile, vous vous tournez vers elle en espérant avoir son soutien et du réconfort, mais au lieu de cela vous vous heurtez à de l'impatience et à de l'indifférence. En réfléchissant, vous réalisez que « mon amie s'est éloignée de moi ». Vous réagissez avec un sentiment de panique et de perte. Votre amitié autrefois naturelle prend des airs d'obsession car vous essayez de contrôler les réactions de votre amie afin de recréer un semblant de cette amitié d'autrefois. Votre amie n'apprécie pas que vous essayiez de la contrôler; alors vous la punissez en l'éloignant de plus en plus. Dans le langage des limites, votre amie a traversé votre limite extérieure en prenant ses distances. Votre réaction faisait suite à la douleur due au fait que votre amie vous a « abandonnée ».

Là encore, il est utile de visualiser l'idée afin de comprendre cette explication. La personne qui s'éloigne de vous est représentée par une flèche qui recule vers l'extérieur (elle « tire » vos sentiments). La limite de votre zone extérieure forme une bosse et a la forme d'une ligne irrégulière et pointillée représentant vos états d'âmes. Les sentiments provoqués par l'éloignement de l'autre sont probablement bien différents de ceux suscités par une intrusion.

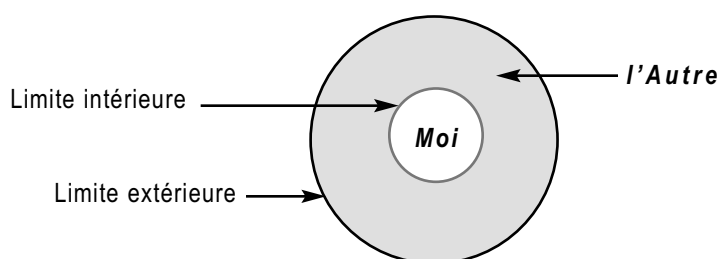


suite ...

En résumé, vous avez deux limites, la limite de votre zone intérieure et la limite de votre zone extérieure. La gestion de ces limites implique deux éléments :

- 1) vous vous affirmez de sorte que les autres acceptent de bonne grâce la limite de votre zone intérieure;
- 2) vous abordez les autres de sorte qu'ils vous approchent de manière positive au lieu de vous résister.

Dans l'illustration suivante, les limites de vos zones intérieure et extérieure sont un trait continu et régulier qui représente des sentiments établis. Ces sentiments sont liés au fait que vous gérez vos limites judicieusement et qu'ainsi, personne ne vous envahit ou ne s'éloigne de vous.



Un autre élément s'ajoute à ce modèle simple de transgression des limites. La transgression des limites est un processus dynamique et interactif. Pour le comprendre, concentrez-vous sur l'idée de l'intrusion et imaginez-vous dans le scénario suivant que vous connaissez sûrement.

Votre client, qui est diabétique, a besoin de maîtriser la situation et doit tout mettre en œuvre pour que son taux de sucre sanguin reste normal. Mais il ne veut pas réfléchir aux solutions possibles et s'attend à ce que l'aidez à traverser les situations difficiles. Préoccupée par le bien-être de votre client, vous vous creusez la tête et pensez à des solutions pour toute situation possible pendant que votre client reste assis passivement devant vous l'air découragé. Finalement, vous en avez assez et faites marche arrière. Vous remplacez vos efforts désespérés pour atteindre le client par une "distance professionnelle".

Que s'est-il passé ici? Votre client vous a imposé la responsabilité de prendre sa santé en charge (c'est-à-dire que votre client a envahi votre territoire) et vous avez accepté l'intrusion. Étant donné que les relations sont des processus dynamiques, plus vous ouvrez la porte, plus le client exagère. J'appelle ce modèle de déclenchement de l'intrusion, de recul, et de reprise d'une intrusion encore plus poussée — *Échapper au client*.

L'éloignement par rapport au client est un autre processus dynamique et interactif. Concentrez-vous sur le

concept de l'éloignement et imaginez-vous dans cet autre scénario qui ne vous est certainement pas inconnu non plus. Votre client vient d'apprendre qu'il est atteint d'une maladie qui pourrait être mortelle. Vous savez qu'il devra respecter les « règles » établies pour gérer ce problème afin d'avoir la meilleure qualité de vie possible. Vous voulez avoir l'assurance qu'il les respectera et travaillez avec lui jusqu'à ce qu'il ait appris à les appliquer dans sa vie quotidienne. Selon le modèle des zones que nous avons établi, votre but est d'amener votre client à traverser la limite de votre zone extérieure afin de parvenir dans votre sphère d'influence de sorte que vous puissiez travailler ensemble.

Un moyen généralement accepté pour faire rallier une autre personne (c'est-à-dire attirer votre client dans votre sphère d'influence) est de souligner les conséquences négatives du non-respect des règles. Pour la plupart, nous avons été élevés dans ce type de discipline — respecter les règles ou assumer les conséquences négatives. Il est particulièrement efficace d'expliquer les conséquences négatives de la dérogation aux règles aux *personnes qui se dérobent* — des personnes motivées par le souhait de rester loin de la douleur et des problèmes. Le tiers des personnes qui ont passé des tests de personnalités font partie de cette catégorie. Un autre tiers s'est classé dans la catégorie des *fonceurs* — des personnes motivées par la perspective des résultats positifs. Le dernier tiers est une combinaison des *personnes qui se dérobent* et des *fonceurs*.

La répartition des gens dans le continuum des *personnes qui se dérobent* et des *fonceurs* suggère que l'énoncé des conséquences négatives du non-respect des règles correspond à l'état d'esprit du tiers des personnes qui faisaient partie de la catégorie de celles qui *se dérobent*. Si vous utilisez un langage de *personne qui se dérobe* avec des personnes qui ne le font pas, vous pouvez provoquer de la résistance. À l'inverse, si votre message concorde avec l'état d'esprit du client, vous pouvez réduire sa résistance.

Les clients récalcitrants sont ceux qui s'éloignent très vite de votre zone extérieure de sorte que vous ne puissiez pas travailler avec eux. Même s'il est vrai que vous puissiez provoquer la résistance de certains clients en utilisant un langage qui ne leur convient pas, avec d'autres,

La transgression
des limites est
un processus
dynamique et
interactif.

suite ...

vosre seule présence en tant que professionnelle dotée de connaissances et de pouvoir peut avoir le même effet. Il existe une règle d'or pour gérer la résistance : *éviter la persuasion*. Pourquoi? Parce que plus vous essayez de convaincre votre interlocuteur, plus il se braque. J'appelle ce modèle de provocation de la résistance et de persuasion qui ne fait qu'entraîner plus de résistance, *Dominer le client*. Les professionnels attentionnés peuvent adopter inconsciemment ce modèle, surtout quand ils ont affaire à des clients pour qui le non-respect des règles a des conséquences catastrophiques (p. ex., diabétiques, cardiaques, ...)

Vous pouvez utiliser ce modèle simple de transgression des limites comme outil de dépistage. Ainsi, quand vous éprouvez des sentiments négatifs lors d'une rencontre avec un client, prenez du recul et observez objectivement la relation professionnel-client. Posez-vous quelques questions :

- *Quel genre de sentiments cette rencontre me fait-elle éprouver?* Vous ressortirez probablement

épuisée d'une rencontre avec un client qui s'en remet complètement à vous. Vous ressortirez probablement frustrée et fâchée d'une rencontre avec un client qui refuse de coopérer.

- *Notre relation correspond-elle à un modèle?*

- *Comment puis-je changer le modèle?* Notez ce qui, dans votre comportement, incite le client à s'en remettre à vous ou à refuser de coopérer. Observez des collègues qui ne semblent pas provoquer ces réactions. Empruntez-leur une stratégie et essayez-la. Remarquez ce qui change.

Dans cet article, nous avons parlé du passage des limites de vos zones intérieure et extérieure. Dans un prochain article, nous explorerons les mêmes limites chez le client.

1. Consulter les lignes directrices *Client Abuse Prevention* (en anglais seulement) de l'Ordre qui se trouvent à www.cdo.on.ca > Documentation > Publications – Guides et manuels. Ce document fait état des abus verbaux et affectifs qui pourraient découler de certains modèles de communication.

L'EXERCICE DE LA PROFESSION

Avez-vous lu ces articles concernant l'exercice de la profession?

- Vitamines & minéraux : ordonnances ou recommandations? Annexes? DIN? ou NPN? *résumé, été 2004.*
- ATTENTION! – *La loi sur la protection des renseignements personnels. résumé printemps 2004.*
- Testez vos connaissances : Qui peut effectuer une ponction veineuse? *résumé, printemps 2004.*
- L'ABC de l'élaboration des directives médicales. *résumé hivers 2004.*
- Conseils concernant le télé-exercice. Encart. *résumé hivers 2004.*
- Ordonnances de régimes thérapeutiques et des directives médicales. *résumé été 2003.*
- Puis-je facturer la taxe sur les produits et services à mes clients? *résumé été 2003.*
- Vos questions sur l'exercice de la professions : ajustement de l'insuline. *résumé automne 2002.*
- Renseignement sur la procédure d'incapacité. *résumé Printemps 2002.*

Consultez ces articles au site Web de l'ODO à www.cdo.on.ca > Documentation > Publications

CONSEILLER OU CONSEILLÈRE EN EXERCICE DE LA PROFESSION

Nouveau poste pour Dt.P. à l'ODO

L'Ordre des diététistes de l'Ontario (ODO) a créé le nouveau poste de Conseiller en exercice de la profession. La personne retenue fera partie d'une équipe dévouée qui personnifie la raison d'être de l'Ordre " ... *réglementer et soutenir la profession de diététiste en Ontario de façon à offrir des services de haute qualité au public* ".

- 2,5 -3 jours par semaine, des horaires souples ;
- La possibilité de travailler à domicile et dans le bureau de l'ODO au centre-ville de Toronto;
- Excellentes compétences en communication écrites et orales en anglais, connaissance du français un atout; et,
- Exigera périodiquement des déplacements et du travail en soirée.

Principales responsabilités :

- Agir comme personne-ressource et conseiller les Dt.P.;
- Offrir du soutien à la recherche et à l'établissement de politiques fondées sur des preuves ; et,
- Concevoir et animer des séances de formation.

Prière d'envoyer une lettre de couverture et un curriculum vitae à :

Mary Lou Gignac, registratrice
1810-438 avenue University
Boîte 40, Toronto ON or
gignacm@cdo.on.ca

POUR DE PLUS AMPLES INFORMATIONS CONSULTEZ
www.cdo.on.ca