

Un document de l'



Reconnu par l'



Ordre des travailleurs sociaux  
et des thérapeutes conjugaux  
et familiaux du Québec

## NORMES DE PRATIQUE POUR LE TRAVAIL SOCIAL DE GROUPE



TROISIÈME ÉDITION AVEC L'AJOUT DES NORMES RELATIVES À LA TÉLÉPRATIQUE

Le document intitulé *Normes de pratique pour le travail social de groupe (Standards for Social Work Practice with Groups)* a été rédigé par le comité de pratique de l'Association internationale pour le travail social de groupe (International Association for Social Work with Groups).

Le document a été traduit avec l'accord des membres du Chapitre francophone de l'ASWG-AITSG : Ginette Berteau, Martin Camiré, Jean-Martin Deslauriers, Christiane Jalbert, Marie Lacaille et Sophie Lussier.

La première édition du document a été adoptée par le conseil d'administration de l'AITSG-IASWG le 7 octobre 1998 et révisée le 21 octobre 1999. La deuxième édition a été adoptée le 12 juin 2005 et rééditée le 15 juillet 2010 et le 1<sup>er</sup> octobre 2015. Les considérations relatives au travail de groupe en télépratique ont été adoptées par le Conseil d'administration de l'ASWG-IAITSG le 19 novembre 2022. Cette troisième édition a été approuvée par l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux le 3 mai 2024.

#### DÉPÔT LÉGAL

ISBN-978-2-920215-59-7

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

Première édition

ISBN-13 978-2-920215-54-2 (PDF)

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

Bibliothèque et Archives Canada, 2017

© 1999, 2000, 2006, 2015, 2022 par AITSG-IASWG, Inc.

## Table des matières

BUT .....	4
INTRODUCTION .....	4
APERÇU DES NORMES DE PRATIQUE .....	4
Considérations relatives au travail de groupe en télépratique (2022) .....	5
SECTION I   VALEURS ET CONNAISSANCES FONDAMENTALES .....	6
A. Valeurs fondamentales .....	6
B. Les connaissances fondamentales .....	6
SECTION II   LA PHASE PRÉGRUPE : PLANIFICATION, RECRUTEMENT ET FORMATION D'UN NOUVEAU GROUPE .....	9
A. Tâches et habiletés .....	9
B. Connaissances requises .....	10
SECTION III LA PHASE DE DÉBUT EN TRAVAIL SOCIAL DE GROUPE .....	11
A. Tâches et habiletés .....	11
B. Connaissances requises .....	12
SECTION IV   LA PHASE DE TRAVAIL EN TRAVAIL SOCIAL DE GROUPE .....	13
A. Tâches et habiletés .....	13
B. Connaissances requises .....	14
SECTION V   LA PHASE DE FIN EN TRAVAIL SOCIAL DE GROUPE .....	15
A. Tâches et habiletés .....	15
B. Connaissances requises .....	16
SECTION VI   CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES .....	16
A. Aspects éthiques de la pratique en travail social de groupe .....	17
B. Questions éthiques lors de l'utilisation de nouvelles technologies .....	17
BIBLIOGRAPHIE .....	18

# NORMES DE PRATIQUE POUR LE TRAVAIL SOCIAL DE GROUPE<sup>1</sup>

Troisième édition avec l'ajout des normes relatives à la télépratique

## BUT

Les normes de pratique de l'Association internationale pour le travail social de groupe (IASWG-AITSG) précisent les valeurs, les connaissances et les habiletés spécifiques pour une pratique efficace du travail social de groupe. Ces normes servent de guide pour le travailleur social dans sa pratique de l'intervention de groupe.

## INTRODUCTION

Les normes de pratique s'appuient sur les concepts fondamentaux du travail social de groupe et mettent en lumière l'apport spécifique des travailleurs sociaux à cette pratique. Ces normes de pratique ont été conçues dans une perspective plus générale que spécifique et plus descriptive que prescriptive. Elles s'appliquent à une diversité de problématiques et de contextes de pratique de groupe incluant, entre autres, les groupes de traitement, d'éducation, de soutien, de tâches et d'action sociale. Ces normes tirent leurs fondements du Code d'éthique de l'Association nationale du travail social des États-Unis (National Association of Social Work – United States), de la théorie sur le groupe restreint ainsi que de la connaissance de l'individu et de son environnement. Elles prennent également leurs sources dans l'histoire du travail social de groupe, les pratiques actuelles et les recherches sur la pratique. Ces normes de pratique s'appuient donc sur les savoirs expérientiels, les théories relatives à la pratique du travail social de groupe et les études empiriques. Elles mettent l'accent sur la compréhension et l'utilisation des processus de groupe et sur les façons dont les membres s'aident mutuellement afin d'atteindre les buts du groupe et, s'il y a lieu, les objectifs propres à chacun d'entre eux. Comme les normes de pratique le démontrent, le rôle du travailleur social reflète les valeurs de la profession de façon générale ainsi que le caractère unique du travail social de groupe.

## APERÇU DES NORMES DE PRATIQUE

Les valeurs et les connaissances de la pratique du travail social de groupe s'inscrivent dans les diverses perspectives du travail social.

La section I présente les valeurs et les connaissances fondamentales pour la pratique du travail social de groupe. Les sections II à V précisent les connaissances, les tâches et les habiletés pertinentes pour chacune des phases du processus d'intervention en travail social de groupe, de la planification à la terminaison. Cette structure est établie à partir de la prémisse selon laquelle les groupes changent et évoluent avec le temps. Dans l'application de ses tâches et responsabilités, le travailleur social doit donc faire preuve de souplesse. À titre d'exemple, les actions de certains travailleurs sociaux permettent que les membres d'un nouveau groupe puissent commencer à travailler ensemble; d'autres actions permettent aux membres qui ont déjà formé des relations de s'impliquer et d'atteindre le but du groupe. Ainsi, la nature des responsabilités du travailleur social se transforme en fonction de l'évolution du groupe.

Les tâches associées aux différentes phases énoncées dans ces normes servent de guide à la pratique. Elles prennent racine dans les savoirs expérientiels, la théorie et la recherche. Cependant, chaque groupe étant différent, les travailleurs sociaux doivent adapter leurs interventions en se basant sur l'éventail des normes de pratique en fonction des besoins du groupe et de ses membres.

Pour terminer, les considérations éthiques de la pratique du travail social de groupe sont examinées dans la section VI.

---

<sup>1</sup> Les termes « travail social de groupe », « travail social avec les groupes » et « travail de groupe » sont interchangeables dans ces normes.

## Considérations relatives au travail de groupe en télépratique (2022)

Ce document comprend des considérations relatives aux pratiques de groupe en télépratique ou à distance qui sont réalisées directement ou indirectement par un travailleur de groupe et transmises de façon synchrone par le biais de technologies audio, vidéo et/ou texte pour les utilisateurs de services. Le travail de groupe en mode virtuel peut être complété par des méthodes de communication non synchrones. Les considérations relatives à la télépratique ont été élaborées au moyen d'un processus de recherche systématique auquel ont participé des praticiens, des éducateurs et des chercheurs en travail de groupe provenant du monde entier.

Les considérations relatives à la télépratique sont conçues pour aider les travailleurs sociaux à appliquer les normes de l'IASWG – AITSG au travail de groupe en télépratique et pour servir de ressource globale (ou générale) pour une pratique éthique et efficace du travail de groupe en mode virtuel. Ces considérations n'ont pas pour but d'être exhaustives, mais se veulent plutôt un point de départ pour des recherches plus approfondies.

Le document présente les considérations relatives à la télépratique telles qu'elles s'appliquent à des normes particulières de l'IASWG-AITSG. Dans l'ensemble, les considérations relatives à la télépratique se répartissent en trois thèmes principaux : valeurs et éthique, principes de pratique et recherche. Conformément aux valeurs et à l'éthique du travail social, les considérations relatives à la télépratique se concentrent sur la protection de la vie privée, de la confidentialité et du consentement éclairé, ainsi que sur l'accessibilité aux groupes en mode virtuel. Appliquées aux principes de la pratique, les considérations relatives à la télépratique traitent de l'établissement de normes, de l'engagement des membres et de la promotion de l'aide mutuelle au cours du développement du groupe réalisé en mode virtuel. Enfin, les considérations relatives à la télépratique soulignent la responsabilité des travailleurs de groupe sur les plans du soutien, du suivi et de la contribution à la recherche sur la pratique du travail social avec les groupes en mode virtuel.

## SECTION I | VALEURS ET CONNAISSANCES FONDAMENTALES

Le travailleur social doit connaître l'histoire de son champ de pratique. Il doit également comprendre comment les différentes époques ont influencé la vision des professionnels et leurs façons de faire face aux défis propres à chacune de ces périodes. À travers cette évolution, des valeurs ont émergé et sont maintenant considérées comme étant au cœur de la pratique du travail social de groupe.

### A. Valeurs fondamentales

#### 1. Le respect des personnes et de leur autonomie.

Par principe d'égalité, tout individu doit être traité avec respect et dignité. Au sein du groupe, aucune personne ne doit être privilégiée plus qu'une autre, qu'il s'agisse du travailleur social, d'un participant du groupe ou du directeur de l'organisme. Afin que les idées de tous soient entendues et considérées, le travailleur social veille à ce que chaque participant apprécie la contribution des autres. Ce principe est mis de l'avant, puisqu'en vertu de son statut dans l'organisme et de son expertise, le travailleur social possède une grande influence, qu'il doit exercer avec discernement. Ce principe implique conséquemment la valeur et le respect accordés à la diversité dans toutes ses formes et expressions, telles que la culture, l'ethnicité, le genre, l'orientation sexuelle, les capacités physiques et mentales et l'âge.

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique :** dans les groupes en mode virtuel, le travailleur s'assure que les communications expriment le respect et valorisent la diversité, y compris dans les discussions employant la fonction de clavardage ou d'autres méthodes de communication utilisées en mode virtuel.

#### 2. La création d'une société juste.

Le groupe est un laboratoire où évoluent les principes démocratiques d'égalité et d'autonomie. Le travailleur social doit utiliser ses connaissances et déployer ses habiletés pour appliquer ces principes. Il doit être conscient de la quête d'une société, qui est à la fois juste et organisée de façon démocratique. De plus, il déploie tous les efforts nécessaires pour que les besoins des membres soient comblés. Cette valeur est présentée au groupe au moment opportun et elle est renforcée lorsqu'elle se manifeste.

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique :** les groupes menés en télépratique offrent des possibilités de participation aux personnes qui vivent dans des endroits éloignés ou qui n'ont pas les moyens de se déplacer pour assister à des groupes en présentiel. Les travailleurs de groupe tiennent compte des obstacles à la participation, tels que l'accès à la technologie et les limites de la bande passante, et abordent ces aspects avec le groupe, s'il y a lieu.

### B. Les connaissances fondamentales

Afin de bien répondre aux besoins du groupe, le travailleur social doit posséder certaines connaissances fondamentales à l'intervention de groupe. Parmi celles-ci, nous retrouvons l'histoire et la mission du travail social de groupe ainsi que son impact auprès des populations défavorisées, des minorités et des personnes vivant diverses formes d'exclusion. Il est également important de savoir reconnaître quand le travail de groupe est le mode d'intervention approprié. Les habiletés requises pour réaliser la mission de notre profession se manifestent grâce aux valeurs et aux connaissances propres au travail social et par conséquent requièrent une formation spécifique.

#### 1. Connaissance de l'individu.

- a. Le travailleur social de groupe doit adopter une perspective biopsychosociale afin de bien comprendre l'individu, ses comportements et l'environnement au sein duquel il évolue. Les forces qui agissent sur les membres et le groupe sont d'importants facteurs à prendre en considération dans l'évaluation du travail de groupe et de l'intervention. Ceci implique de situer le participant dans un contexte de groupe et communautaire.

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique :** l'intervenant s'assure que les membres intéressés disposent de la technologie et des connaissances nécessaires à son utilisation avant de commencer les rencontres. L'intervenant est conscient de l'impact que pourraient avoir les expériences antérieures des membres (positives ou négatives) avec les formats en mode virtuel.

- b. Le travailleur social de groupe comprend que les contextes familiaux, sociaux, politiques et culturels influencent l'identité sociale des membres, leurs façons de communiquer et d'interagir, leurs préoccupations, leurs possibilités et le développement de leur plein potentiel.

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique :** le travailleur de groupe tient compte des contextes familiaux, sociaux, politiques et culturels des membres liés à la communication en mode virtuel de même qu'aux enjeux de confidentialité et de vie privée.

- c. Le travailleur social de groupe reconnaît la capacité des membres à s'aider mutuellement et à effectuer des changements.
- d. Le travailleur social de groupe reconnaît la capacité des membres à contribuer au changement social de la communauté au-delà du groupe.
- e. En utilisant un type d'évaluation basée sur les compétences des personnes, le travailleur social de groupe prend en considération les préoccupations des membres tout en mettant l'accent sur leurs forces. Le travailleur social identifie les facteurs de protection ainsi que les facteurs de risque qui conduisent les individus à recourir aux services sociaux et qui influencent leur pouvoir d'agir.
- f. Le travailleur social est sensible à l'influence de différents facteurs sur sa pratique : culture, ethnicité, genre, âge, capacités physiques et mentales et orientation sexuelle chez les membres.

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique :** le travailleur social de groupe tient compte de l'accessibilité en ce qui concerne la diversité des contextes de vie, y compris les fuseaux horaires et la langue maternelle des membres.

## 2. Connaissance des groupes et des groupes restreints.

- a. Le travailleur social comprend que le groupe est une entité à part entière et distincte des individus qui le composent. Le groupe possède ses propres dynamiques, sa culture et ses conditions sociales.
- b. Le travailleur social reconnaît que les interactions permettent aux membres de s'aider mutuellement à atteindre tant leurs objectifs personnels que ceux du groupe, ce que l'on identifie souvent comme étant de « l'aide mutuelle ».

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique :** l'intervenant encourage les membres à communiquer directement entre eux, plutôt que par son intermédiaire. Il peut être nécessaire d'utiliser d'autres moyens pour renforcer la cohésion et la communauté d'intérêts (par exemple, ouvrir l'espace virtuel avant le début du groupe ou le laisser ouvert à la fin, se diviser en sous-groupes pour des fins de discussion, utiliser d'autres méthodes de communication asynchrones).

- c. Afin qu'un processus démocratique s'établisse, les membres doivent développer un sentiment d'appartenance au groupe. Pour ce faire, la contribution de chacun doit être sollicitée et valorisée.
- d. Le groupe évolue de manière à ce que les membres développent leur pouvoir d'agir, que ce soit en tant qu'individu ou en tant que groupe, et qu'ils puissent l'exercer en leur nom ou pour le bien collectif.
- e. Les groupes peuvent développer des objectifs que les membres s'engagent à atteindre. Ces objectifs peuvent viser le développement personnel, le développement du groupe et/ou le changement social.
- f. Les membres ainsi que le groupe en tant qu'entité peuvent s'engager dans des changements sur le plan de leur environnement social.

- g. Les stades de développement du groupe influencent son évolution.
- h. La structure et les processus de groupe comprennent l'ensemble des interactions qui se produisent à l'intérieur du groupe et lui donnent un sens : les rôles, les normes, la communication, l'expression des sentiments et la nature des interactions. Ces éléments ou phénomènes façonnent et influencent le comportement individuel des membres ainsi que le développement du groupe et déterminent comment ce dernier atteindra les buts fixés. Les membres peuvent parvenir à comprendre comment le processus de groupe et sa structure façonnent et influencent le comportement individuel de même que le développement du groupe.
- i. Les groupes se forment pour atteindre différents buts et objectifs (résolution de problèmes, éducation, développement d'habiletés ou de compétences, réalisation d'une tâche, changement personnel ou action sociale). Les buts et objectifs influencent la nature du contrat établi entre le travailleur social et les membres, entre ces derniers et le groupe et entre le groupe et l'organisme dont il relève. Le but du groupe influence également le rôle du travailleur social et ce que le groupe doit déployer comme moyens pour atteindre ses objectifs.

### 3. Connaissance du rôle du travailleur social de groupe.

- a. Le travailleur social promeut l'autonomie individuelle et celle du groupe.
- b. Le travailleur social aide les membres à sélectionner les moyens permettant d'atteindre leurs buts individuels et ceux du groupe.
- c. Dans le cadre de son évaluation et de ses interventions, le travailleur social fait preuve de flexibilité, de sensibilité et de créativité.
- d. Le travailleur social doit avoir une compréhension claire des stades de développement du groupe et des autres aspects reliés au groupe, aux comportements et aux tâches de ses membres. Il doit également comprendre les tâches et habiletés spécifiques à chacun de ces stades.
- e. La pratique doit se baser sur les connaissances et les résultats de recherche disponibles et refléter les principes d'une pratique actuelle.

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique** : le travailleur social actualise ses connaissances et s'informe sur les recherches concernant le travail de groupe en mode virtuel.

- f. Le travailleur social voit à l'évaluation du fonctionnement du groupe, aide celui-ci à progresser dans la réalisation de ses objectifs, au moyen d'observations personnelles et d'une collecte d'informations portant autant sur l'analyse de résultats que sur les processus du groupe. Le travailleur social encourage l'implication des membres dans le processus d'évaluation, ce qui signifie que ceux-ci doivent être impliqués dans le processus évaluatif tout au long de l'existence du groupe. Le travailleur social doit évaluer la réussite des objectifs de façon systématique. Il doit être bien au fait des méthodes d'évaluation du travail social de groupe et des modalités de mesure ou encore des critères déterminant les réussites individuelles ou celles du groupe. Le travailleur social doit utiliser tous les renseignements à sa disposition en matière d'efficacité des interventions particulières pour différents groupes.
- g. Le travailleur social doit tenir un dossier qui témoigne des processus et des résultats du groupe et en assurer la confidentialité.

**Considérations pour le travail de groupe en télépratique** : le travailleur de groupe protège la confidentialité des dossiers de groupe, y compris les enregistrements réalisés en télépratique.

- h. Le travailleur social s'engage à soutenir la recherche sur le travail social de groupe et à partager ses connaissances sur les pratiques efficaces dans le cadre de réunions professionnelles, de formations et d'enseignement.



**Considérations pour le travail de groupe en télépratique** : le travailleur de groupe soutient et vise à contribuer à la recherche sur le travail de groupe relatif à la télépratique.

- i. Le travailleur social adhère aux exigences professionnelles, éthiques et légales liées à sa profession ainsi qu'à celles spécifiquement associées à la pratique du travail social de groupe. Le travailleur social tente d'éviter toute action qui pourrait nuire à un participant.

**Considérations pour le travail de groupe en télépratique** : le travailleur social adhère aux exigences professionnelles, éthiques et légales pour le travail de groupe en télépratique.

- j. Le travailleur social adopte une posture réflexive à l'égard de sa pratique. Il a recours à la supervision ou à la consultation pour améliorer sa pratique.

## SECTION II | LA PHASE PRÉGRUPE : PLANIFICATION, RECRUTEMENT ET FORMATION D'UN NOUVEAU GROUPE

### A. Tâches et habiletés

1. Le travailleur social doit identifier les souhaits et les besoins des membres potentiels tels qu'ils sont perçus par les membres, les autres intervenants et l'organisme.
2. Le travailleur social doit obtenir la reconnaissance et le soutien organisationnel nécessaire à la mise en place d'un groupe.
3. Le travailleur social doit sélectionner le type de groupe, les éléments structurels, la taille et les stratégies d'intervention qui seront les plus appropriés en fonction des buts du groupe.
4. Le travailleur social doit rejoindre et recruter les membres potentiels du groupe.
5. Le travailleur social s'assure d'obtenir le consentement éclairé des futurs membres et des autres personnes concernées, en conformité avec les codes d'éthique et de déontologie de même qu'avec les politiques et procédures organisationnelles.
6. Le travailleur social aide les futurs membres du groupe à clarifier leurs objectifs ainsi que leurs attentes face à la démarche de groupe. Il utilise les informations recueillies pour évaluer la contribution potentielle des membres à l'atteinte des buts du groupe. Le travailleur social aide les membres à préciser leurs objectifs en les formulant de façon à pouvoir en évaluer le degré de réussite.
7. Le travailleur social choisit pour les rencontres un lieu et un moment appropriés favorisant l'accessibilité, la sécurité et le confort des membres.
8. Le travailleur social s'assure que la préparation des membres est adéquate, en fonction du type d'objectifs poursuivis (qui diffèrent selon que le groupe favorise l'atteinte d'objectifs individuels ou la réalisation d'objectifs organisationnels ou communautaires). Le travailleur social fait preuve d'empathie en étant attentif aux sentiments et aux réactions des membres qui se joignent au groupe.
9. Le travailleur social doit savoir comment sélectionner les membres du groupe en prenant en considération les principes de composition d'un groupe. Ces principes pourraient ne pas s'appliquer si la composition du groupe est déterminée par d'autres acteurs.
10. Le travailleur social rédige en collaboration avec les membres un énoncé clair des buts du groupe, reflétant à la fois leurs besoins ainsi que la mission et les objectifs de l'organisme.
11. Le travailleur social tient compte d'éventuels impacts contextuels, environnementaux et sociaux sur le groupe.

12. Pour les groupes axés sur les changements individuels, le travailleur social explique les objectifs et le fonctionnement du groupe à des non-membres tels que d'autres membres du personnel, des parents, d'autres acteurs locaux ou organismes référents.
13. Le travailleur social doit réviser et bonifier le contenu abordé, les activités, le matériel et les autres ressources utilisés dans les rencontres de groupe.
14. Le travailleur social identifie et utilise des méthodes pour suivre les progrès du groupe (notes sur l'évolution du groupe, évaluations formelles et informelles).
15. Dans le cadre d'une pratique en co-intervention, le travailleur social prévoit, après chacune des rencontres, une période d'échange avec son collègue afin d'effectuer un retour et de planifier la suite. Il s'assure d'obtenir de la supervision et/ou consultation de façon régulière. Les travailleurs sociaux qui pratiquent en co-intervention doivent tenir compte des similarités et des différences de leurs approches, de leurs styles et de leurs méthodes de communication.

## **B. Connaissances requises**

1. L'impact de la mission et du rôle des organisations sur la nature et le développement des services de groupe.
2. L'impact des contraintes institutionnelles et sociales sur le développement des services de groupe.
3. Les méthodes d'évaluation de l'impact que la communauté et le contexte organisationnel exercent sur les services de groupe.
4. Les défis et enjeux associés à la composition du groupe (le genre, l'éducation, le statut socioéconomique, l'expérience antérieure de participation à un groupe, le statut d'emploi, l'ethnicité, l'âge et la présence de problématiques actuelles et antérieures).
5. L'influence des facteurs culturels sur les façons de s'engager face au groupe, dans les relations avec les autres, le travailleur social et l'organisation.
6. L'importance de la diversité sur la progression des buts du groupe.
7. Les approches théoriques utilisées et la façon d'en sélectionner les plus pertinentes en fonction des besoins et de la nature du groupe.
8. Les défis associés à la structure du groupe (sa taille, l'utilisation d'un groupe ouvert ou fermé, la durée de vie du groupe et des séances, le lieu de rencontre, l'accessibilité, les ressources).
9. La compréhension du développement humain, des cycles de vie et des divers facteurs influençant les besoins et les habiletés des futurs membres ainsi que les objectifs du groupe.
10. Les types de groupes (groupes de tâches, de traitement, d'éducation, de croissance, de soutien, d'aide mutuelle ou d'action sociale) et leur pertinence par rapport aux besoins individuels, organisationnels et communautaires.
11. La manière dont le contenu est influencé par le but et les stades de développement du groupe ainsi que les compétences des membres. Les enjeux relatifs aux modalités de discussion et à l'utilisation d'activités et de jeux de rôles.
12. Les différents éléments constituant le contrat, soit l'identification et la précision du but du groupe, des normes de fonctionnement et des comportements attendus et nécessaires à l'atteinte des objectifs, tel qu'établis par les futurs membres, le travailleur social et l'organisation.
13. Les modalités de recrutement telles que la promotion du groupe et les processus de référence.

14. Les façons d'identifier et de développer les ressources requises afin d'assurer le bon fonctionnement du groupe.
15. Les procédures de suivi et d'évaluation du groupe (mesures basées sur des pré-tests et des post-tests, notes sur le déroulement du groupe, questionnaires) qui permettent de documenter et de retracer les interventions du travailleur social et le progrès du groupe.
16. L'importance de la consultation et de la supervision dans une démarche d'amélioration de la qualité des services de groupe.

## SECTION III

### LA PHASE DE DÉBUT EN TRAVAIL SOCIAL DE GROUPE

#### A. Tâches et habiletés

1. Tâche : établir un contrat initial.

##### **Habiletés / Actions :**

- a. Le travailleur social et les membres développent conjointement une entente initiale qui identifie les objectifs à atteindre, les tâches à accomplir de même que le processus pour y parvenir.
- b. Le travailleur social identifie le contexte organisationnel à l'intérieur desquels le groupe se développe. Il clarifie le but du groupe, le déroulement ainsi que son rôle et celui des membres.
- c. Le travailleur social aborde la notion de confidentialité et ses limites.
- d. Le travailleur social aide les membres à identifier et à clarifier leurs objectifs individuels et ceux du groupe.
- e. Le travailleur social aide les membres à faire des liens entre les objectifs individuels et ceux du groupe.
- f. Le travailleur social stimule la participation de tous les membres et sollicite les rétroactions sur les progrès du groupe.

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique :** le travailleur de groupe revalide avec le groupe les attentes et les normes liées à la participation vidéo, audio et textuelle utilisée en télépratique.

- g. Le travailleur social déploie des habiletés particulières lorsqu'il travaille avec des membres non volontaires. Il comprend l'impact de leur participation sur la dynamique de groupe.

2. Tâche : favoriser la cohésion du groupe.

##### **Habiletés / Actions :**

- a. Le travailleur social interagit avec chacun des membres, ainsi qu'avec le groupe dans son ensemble.
- b. Le travailleur social aide les membres du groupe à former des liens entre eux, favorisant ainsi la cohésion du groupe.

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique : le travailleur de groupe saisit des occasions d'interactions informelles avant, pendant et après les séances de groupe en mode virtuel.**

- c. Le travailleur social souligne les points communs entre les membres et stimule le développement des interactions (suscite les échanges, valorise les liens et encourage les membres à entretenir une communication directe entre eux).

**3. Tâche : déterminer les normes de fonctionnement.**

**Habiletés / Actions :**

- a. Le travailleur social aide le groupe à établir des normes de fonctionnement qui favorisent l'établissement d'un climat de confiance et de sécurité. Il facilite le travail sur la cible commune et l'émergence de l'aide mutuelle au sein du groupe.
- b. Le travailleur social agit comme un modèle de participation, encourage celle-ci de façon active et instruit le groupe à ce sujet.
- c. Le travailleur social tient compte de l'incidence que peuvent avoir les facteurs psychologiques, socioculturels et environnementaux sur les normes de fonctionnement.
- d. Le travailleur social encourage le groupe à explorer les normes dysfonctionnelles lorsqu'elles se manifestent.
- e. Le travailleur social fait preuve de respect face aux différences socioculturelles. Il valorise l'autonomie et l'autodétermination, et encourage le développement du pouvoir d'agir des membres.

## **B. Connaissances requises**

- 1. La compréhension des interactions dynamiques entre les divers systèmes au sein desquels le travailleur social interagit : la communauté, l'organisation, le groupe et les membres.
- 2. Les théories pertinentes et les pratiques qui reposent sur des données probantes portant sur les besoins développementaux, psychosociaux et cliniques des membres et leur influence sur le processus de groupe à la phase de début.
- 3. L'impact du type de groupe et des technologies employées sur le fonctionnement du groupe lors de la phase de début.
- 4. Les caractéristiques et les besoins du groupe lors de la phase de début, ainsi que les habiletés spécifiques à mettre en œuvre à cette étape. Le travailleur social doit également posséder les connaissances pour travailler avec des membres non volontaires, prendre la relève d'un collègue auprès d'un groupe ou intégrer de nouveaux membres dans un groupe existant.

## SECTION IV | LA PHASE DE TRAVAIL EN TRAVAIL SOCIAL DE GROUPE

### A. Tâches et habiletés

1. Tâche : guider la démarche du groupe vers l'atteinte des objectifs individuels et collectifs. Lorsque le but du groupe est l'élément central (groupe de tâches ou d'action collective), le travailleur social encourage les membres à mettre leurs forces à contribution dans la poursuite des objectifs communs.

#### Habiletés / Actions :

- a. Établit des liens entre les préoccupations, les besoins individuels et les objectifs du groupe.
- b. Propose des idées concrètes de programmation et d'activités qui soutiennent les objectifs du groupe tout en aidant les membres à atteindre leurs objectifs individuels.
- c. Évalue la progression au regard des objectifs individuels et ceux du groupe.
- d. Identifie les difficultés et les obstacles qui nuisent à la capacité des membres et du groupe à atteindre leurs objectifs.
- e. Envisage d'offrir une rencontre individuelle à l'extérieur des rencontres du groupe à un participant lorsque des obstacles sont liés aux besoins spécifiques de celui-ci.
- f. S'assure que le groupe répond aux besoins particuliers de chacun des membres (besoins physiques, cognitifs, langagiers, émotionnels ou culturels).

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique :** le travailleur social de groupe veille à ce que la technologie réponde aux besoins des membres (sous-titrages codés, vidéo description, synthèse vocale et traduction, modulation du volume).

- g. Aide les membres à entreprendre une démarche de résolution de problèmes, à faire des choix, à prendre des décisions et à évaluer les retombées possibles de leurs décisions.
- h. Fait le bilan des rencontres et des activités avec le groupe.

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique :** le travailleur de groupe réserve une période à la fin de chaque rencontre pour faire un retour sur le contenu et le processus en notant les problèmes technologiques.

- i. Planifie les prochaines étapes avec le groupe.
- j. Si nécessaire, revoit le contrat initial avec les membres pour favoriser l'atteinte des objectifs individuels et collectifs.

2. Tâche : se préoccuper du processus de groupe.

#### Habiletés / Actions :

- a. Accompagne les membres dans le développement d'un système d'aide mutuelle.
- b. Identifie et interprète les modes de communication entre les membres, avec lui-même et avec les systèmes extérieurs.
- c. Développe, incarne et encourage une communication franche et des rétroactions directes entre les membres du groupe, de même qu'entre les membres et lui-même.

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique** : le travailleur social aide le groupe à décider quand et comment utiliser la fonction de clavardage pour améliorer la communication.

- d. Revérifie les valeurs et les normes du groupe.
- e. Aide les membres à identifier et à exprimer leurs sentiments.
- f. Aide les membres à bien saisir/détecter la communication verbale et non verbale.

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique** : le travailleur de groupe aide les membres à s'intéresser à la communication non verbale, qui peut être difficile à saisir en mode virtuel.

- g. Aide les membres à résoudre les conflits au sein du groupe.
- h. Lorsqu'approprié, favorise la création de liens entre les membres pouvant perdurer au-delà du groupe.
- i. Utilise des stratégies qui favorisent l'appropriation du pouvoir et le sentiment d'appartenance au groupe.

3. Tâche : utilise les meilleures pratiques au sein du groupe et fait bon usage des ressources internes et externes au groupe.

**Habiletés / Actions :**

- a. Aide les membres à identifier les ressources tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du groupe ainsi qu'à y accéder.
- b. Utilise les connaissances, les habiletés et les autres ressources du travailleur social, des membres du groupe de même que les ressources externes au groupe.
- c. Utilise des approches appropriées aux populations desservies et aux objectifs visés, en se basant sur des résultats de recherches, l'expérience d'intervenants et toute autre source de connaissances professionnelles.
- d. Utilise des méthodes de tenue des dossiers qui témoignent des habiletés d'intervention et du processus de groupe.
- e. Recourt à de la supervision.

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique** : le travailleur social de groupe possède la connaissance et l'expérience requises pour travailler avec des groupes réalisés en mode virtuel.

## **B. Connaissances requises**

- 1. Les dynamiques de groupe.
- 2. La théorie des rôles et son éclairage sur les relations que les membres tissent entre eux ainsi qu'avec le travailleur social.
- 3. La théorie de la communication et son application à la compréhension des interactions verbales et non verbales dans le groupe et ailleurs.
- 4. Le processus de résolution de problèmes en groupe.
- 5. La résolution de conflits en groupe.
- 6. Les théories organisationnelles.

7. Les théories sur le développement communautaire.
8. Les théories du développement humain.
9. Les théories et méthodes d'évaluation.
10. L'impact de la diversité sur le processus de groupe (rang social, ethnie, genre, orientation sexuelle et statut social).
11. La connaissance du groupe en relation avec son environnement.

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique** : le travailleur social de groupe doit être attentif aux changements dans les contextes environnementaux où les membres du groupe et lui-même évoluent.

12. Les connaissances spécifiques aux enjeux qui seront abordés en groupe.
13. La conscience et la connaissance de soi.

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique** : le travailleur de groupe est conscient de son apparence, de la façon dont il présente ses idées et ses sentiments lors des activités de groupe en télépratique.

## SECTION V | LA PHASE DE FIN EN TRAVAIL SOCIAL DE GROUPE

### A. Tâches et habiletés

1. Prépare à l'avance les membres à la dissolution du groupe.
2. Dans les groupes axés sur les besoins des membres, le travailleur social aide ceux-ci à identifier les changements et les bénéfices qu'ils retirent de leur implication au sein du groupe. Dans un groupe de tâches, les membres peuvent discuter de ce qu'ils retiennent de leur expérience de groupe et de ce qui leur sera utile dans d'autres groupes de tâches. Ceci implique d'évaluer en quoi l'atteinte des objectifs du groupe contribuera au fonctionnement de l'organisme ou de la communauté.
3. Discute de l'impact du groupe sur les systèmes externes au groupe tels que la famille, l'organisation, la communauté.
4. Discute de l'évolution du groupe.
5. Identifie et discute des manifestations directes et indirectes des membres face à la fin du groupe.
6. Le travailleur social partage ses sentiments face à la dissolution du groupe.
7. Aide les membres à partager entre eux et avec lui-même leurs sentiments à l'égard de la fin du groupe.
8. Évalue systématiquement l'atteinte des objectifs personnels et ceux du groupe. Des évaluations de l'expérience de groupe devraient être effectuées sur une base régulière plutôt que seulement à la fin.
9. Aide les membres, lorsque nécessaire, à établir des liens avec d'autres organisations et programmes.
10. Aide les membres à intégrer les nouvelles connaissances et les encourage à appliquer leurs habiletés dans leur quotidien.

11. Encourage les membres à donner une rétroaction au travailleur social sur son rôle et son implication dans le groupe.
12. Aide les membres à transposer leurs nouvelles connaissances et habiletés dans des activités externes au groupe.
13. Complète la tenue de dossiers en vue de produire la documentation requise, au besoin, pour l'organisation, les membres ou les référents.

## B. Connaissances requises

1. Les dynamiques de groupe spécifiques à la phase de fin. Celles-ci diffèrent en fonction du type de groupe (par ex. groupe à long terme, à court terme, ouvert). Des enjeux particuliers peuvent aussi émerger à la suite du départ d'un participant ou du travailleur social alors que le groupe se poursuit.

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique : le travailleur social tient compte du processus de groupe avant de mettre fin aux activités des groupes en mode virtuel.**

2. Les ressources formelles et informelles qui favorisent et renforcent l'évolution des membres.
3. L'influence des expériences antérieures de pertes et de séparations vécues par les membres du groupe et le travailleur social sur le processus de dissolution du groupe.

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique : le travailleur social de groupe tient compte des faits qui peuvent affecter la fin des groupes en mode virtuel créés en réponse à des crises ou à des catastrophes.**

4. Les politiques organisationnelles régissant les liens que le travailleur social entretiendra avec les membres après la dissolution du groupe ou à la fin d'un épisode de services.
5. Les différents types d'évaluation (formelles et informelles) ainsi que les méthodes d'évaluation qualitatives et quantitatives.

## SECTION VI | CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES

Les organisations régionales et nationales de travail social ont généralement des codes d'éthique auxquels les travailleurs sociaux doivent adhérer. Par exemple, les travailleurs sociaux aux États-Unis doivent bien connaître et respecter les mandats éthiques et professionnels du travail social tels qu'énoncés dans le Code d'éthique de l'Association nationale de travailleurs sociaux (NASW). Même si l'intégralité du code est en soi importante, certains éléments sont particulièrement pertinents pour le travail social de groupe. L'Association internationale du travail social de groupe, inc. (IASWG-AITSG) exige que tout travailleur social respecte le code d'éthique qui prévaut dans son milieu de pratique, peu importe où il se situe dans le monde. Même chose au Québec, où l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec impose des règles déontologiques à ses détenteurs de permis.

D'autres guides d'éthique et de travail social existent et peuvent être plus pertinents selon le pays. On doit donc considérer chacun de ceux-ci dans un contexte de travail social de groupe, ce qui peut impliquer que des modifications ou des compléments y soient apportés, lesquels reflèteront les diverses situations de travail social de groupe.



**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique** : le travailleur social de groupe tient compte de l'emplacement géographique des membres du groupe réalisé en mode virtuel pour s'assurer qu'il est autorisé à travailler dans ces juridictions. Le travailleur doit connaître les lois, règlements et codes d'éthique des régions où résident les membres.

## A. Aspects éthiques de la pratique en travail social de groupe

1. La connaissance et l'exercice des meilleures pratiques, lesquelles reflètent les plus récentes données probantes issues de la recherche sur le travail social de groupe.
2. Un contact pré-groupe avec les membres potentiels est essentiel afin de les informer du but du groupe, des exigences demandées sur les plans individuels et de groupe, et ce, afin de s'assurer de leur consentement libre et éclairé.

**Considérations au travail de groupe en télépratique** : le travailleur social de groupe s'assure que le consentement éclairé porte notamment sur les problèmes concernant les groupes en mode virtuel.

3. Favoriser la liberté de choix et atténuer autant que possible toute contrainte de la part des autres membres ou du travailleur social. Valoriser le droit à l'auto-détermination des membres et du groupe.
4. Discuter avec les membres de l'importance, des limites et des implications du respect de la vie privée et de la confidentialité.
5. Aider le groupe à respecter les buts pour lesquels il a été créé et permettre des changements qui font consensus au sein du groupe.
6. S'assurer que chaque participant reçoive l'aide nécessaire, y compris au moyen de rencontres individuelles au besoin, tout en tenant compte des buts du groupe.
7. Clarifier le processus de prise de décision.
8. Préciser les critères d'inclusion et d'exclusion du groupe.
9. S'assurer d'une tenue des dossiers de groupe conforme, de même que d'un archivage sécuritaire.

## B. Questions éthiques lors de l'utilisation de nouvelles technologies

Le recours de plus en plus fréquent aux nouvelles technologies exige que les travailleurs sociaux possèdent de nouvelles connaissances et qu'ils tiennent compte des enjeux cliniques, éthiques et d'évaluation qui y sont associés.

De plus en plus, la pratique du travail social de groupe est réalisée par le truchement de la technologie. De ce fait, les associations professionnelles évaluent l'efficacité et les questions éthiques qu'elle présente. Des thèmes tels que les interactions entre les membres, la prise de décisions, la structure de groupe, l'aide mutuelle et tout particulièrement la confidentialité constituent des enjeux particuliers. C'est pourquoi il est possible que le travailleur social ait besoin d'acquérir de nouvelles compétences, non seulement sur le plan technologique, mais aussi sur celui des techniques de communication.

Ces moyens technologiques sont utiles pour tous ceux qui sont à la recherche de ressources ainsi que pour les travailleurs sociaux, car cela facilite le partage d'information sur la pratique du travail social de groupe, y compris au sujet des approches émergentes. Les travailleurs sociaux qui envisagent la possibilité d'incorporer la technologie à leur pratique doivent aussi se référer aux codes d'éthique existant dans leur pays et documenter ce qui y est relié. À cet égard, l'Ordre rappelle de se référer aux [Normes de télépratique pour les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux](#).

## BIBLIOGRAPHIE

National Association of Social Workers (approved 1996, revised 1999). *Code of Ethics for Social Workers*, Washington, DC: NASW.