

**NORMES DE PRATIQUE  
POUR LE  
TRAVAIL SOCIAL  
DE GROUPE**

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



**ASSOCIATION INTERNATIONALE POUR  
LE TRAVAIL SOCIAL DE GROUPE (AITSG)**

*INTERNATIONAL ASSOCIATION FOR  
SOCIAL WORK WITH GROUPS, INC.  
An International Professional Organization  
(IASWG, Inc.)*

Première édition :  
Adoptée le 7 octobre 1998  
Révisée le 21 octobre 1999

Deuxième édition :  
Adoptée le 12 juin 2005  
Rééditée le 15 juillet 2010 & le 1<sup>er</sup> octobre 2015

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

Les considérations relatives au travail de groupe en télépratique ont été adoptées par le conseil d'administration, le 19 novembre, 2022.

IASWG-AITSG, Inc.  
101 West 23rd Street, Suite 108  
New York, New York 10011  
IASWG.org

Les Normes de pratique pour le travail social de groupe ont été rédigées par le Comité de Pratique de l'IASWG-IATSG, Paul A. Abels, président, 2000-2003 et Charles D. Garvin, président, 2003-2005

**Les Normes de pratique pour le travail social de groupe sont une traduction des « Standards for Social Work Practice with Groups » de l'International Association for Social Work with Groups, inc. (IASWG-AITSG, inc.)**

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

Les Normes de pratique sont disponibles sur le site de l'IASWG- AITSG, **<http://www.iaswg.org/standards>** ou sur Facebook: **<https://www.facebook.com/IASWG-Chapitre-francophone-1618554921775817>**.

Les Normes de pratique peuvent être téléchargées, imprimées et utilisées sans frais en mentionnant la référence suivante :

IASWG-AITSG (2016). Normes de pratique pour le travail social de groupe, 2<sup>e</sup> édition de même que sur le site de l'OTSTCFQ (<https://www.otstcfq.org/documentation/normes-de-pratique-pour-le-travail-social-de-groupe/>).

Les normes sont disponibles sur le site Web de l'IASWG, [www.iaswg.org](http://www.iaswg.org). Ils peuvent être achetés en quantité auprès de l'IASWG. Des exemplaires uniques peuvent être copiés ou obtenus gratuitement auprès de l'IASWG pour un usage personnel. Les quantités peuvent être copiées sous certaines conditions. Contactez directement l'IASWG ou consultez le site Web pour plus de détails.

**BON TRAVAIL SOCIAL DE GROUPE!**

# ASSOCIATION INTERNATIONALE POUR LE TRAVAIL SOCIAL DE GROUPE, INC.

Une organisation professionnelle internationale  
(IASWG-AITSG)



## **NORMES DE PRATIQUE POUR LE TRAVAIL SOCIAL DE GROUPE**

Deuxième édition avec les considérations relatives au travail de groupe en télépratique

### **BUT**

Les normes de pratique de l'Association internationale pour le travail social de groupe, inc. (IASWG) 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 à l'intervention de groupe.

### **INTRODUCTION**

Les normes de pratique s'appuient sur les concepts fondamentaux au travail social de groupe et mettent en lumière l'apport spécifique des travailleurs sociaux à cette pratique. Les normes de pratique ont été conçues dans une perspective plus générale que spécifique et davantage descriptive que prescriptive. Elles s'appliquent à une diversité de problématiques et de contextes de pratique de groupe incluant, entre autres, les groupes de thérapie, 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 sont donc basées sur les savoirs expérientiels, les théories relatives à la pratique du travail 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. Tel que 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. D'ailleurs, la section I présente d'abord 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 habiletés spécifiques pertinentes pour chacune des phases du processus d'intervention en travail social de groupe, de la planification à la terminaison. La structure de ces sections 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 et de flexibilité. 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 pour la pratique. Elles prennent racine dans les savoirs expérientiels, la théorie et la recherche. Cependant, chaque groupe étant différent, les professionnels 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.

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

Ce document comprend des considérations relatives aux groupes et aux pratiques de groupe en télépratique ou à distance qui sont réalisés directement ou indirectement par un travailleur de groupe et transmis 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 développées 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 plutôt, elles se veulent un point de départ à des recherches plus approfondies (ou pour la poursuite de la recherche).

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, du consentement éclairé et 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 participants 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 au cœur de la pratique du travail 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, personne ne doit être privilégiée plus qu'une autre, que celle-ci soit le travailleur social, un membre du groupe ou le directeur de l'organisme. Afin que les idées de tous soient entendues et considérées, le travailleur social veille à ce que chacun des membres 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 influence importante. Il est donc nécessaire que celui-ci exerce cette influence 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 sexe, 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 avec la fonction de clavardage ou d'autres méthodes de communication utilisées par le mode virtuel.**

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

Le groupe est un laboratoire où se rejouent les principes démocratiques d'égalité et d'autonomie. Le travailleur social de groupe doit utiliser ses connaissances et déployer ses habiletés pour appliquer ces principes. Le travailleur social doit être conscient de la quête d'une société, qui est à la fois juste et organisée de façon démocratique; et 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 réalisés 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, 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 connaissances propres au travail social et par conséquent, requièrent une formation spécifique.

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

a. Il s'avère essentiel que le travailleur social de groupe adopte 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 membre 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, 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 de s'aider mutuellement et d'effectuer des changements.
- d. Le travailleur social de groupe reconnaît la capacité des membres de 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 professionnel est sensible à l'influence de différents facteurs sur sa pratique : culture, ethnicité, genre, âge, capacités physiques et mentales et l'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, entre autres, 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 de celle 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 agir 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 au niveau de leur environnement social.

g. Les stades de développement du groupe influencent son évolution tout au long de sa durée de vie.

h. La structure et les processus de groupe comprennent l'ensemble des échanges ou des interactions qui se produisent à l'intérieur du groupe et donnent un sens à sa vie. Ceux-ci se composent d'éléments tels que 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 le groupe atteindra les buts fixés. Les membres peuvent parvenir à comprendre comment le processus de groupe et sa structure façonnent et influencent le comportement individuel ainsi que le développement du groupe.

i. Les groupes se forment pour atteindre différents buts et objectifs (par ex. la résolution de problèmes, le développement d'habiletés ou de compétences, l'éducation, la réalisation d'une tâche, le changement personnel ou l'action sociale). Les buts et objectifs influencent la nature du contrat établi entre le travailleur social et les membres, entre les membres du 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 l'atteindre.

### **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 du groupe 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 liés 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 du travail social de groupe doit se baser sur les connaissances et la recherche actuellement disponibles et doit représenter les principes de la pratique contemporaine.

**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 est responsable de voir à l'évaluation du fonctionnement du groupe, d'aider le groupe 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 celles des processus du groupe. Le travailleur social encourage l'implication des membres dans le processus d'évaluation, ce qui signifie que les membres 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. Ce dernier doit être bien informé sur les méthodes d'évaluation du travail social de groupe et sur les 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 supporter la recherche sur le travail 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 la pratique du travail social ainsi que 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 CRÉATION 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 du groupe, 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 aux 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 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. Le travailleur social 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 niveau de réussite.
- 7.** Le travailleur social choisit un lieu et un moment appropriés pour les rencontres 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 le but du groupe et les principes de composition d'un groupe. Ces principes pourraient ne pas s'appliquer si la composition du groupe est déterminée par d'autres.

**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 réalisées, le matériel et les autres ressources utilisés dans les rencontres de groupe, et ce, de manière continue.

**14.** Le travailleur social identifie et utilise des méthodes permettant de documenter et de retracer les progrès du groupe (par ex. 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, leurs styles et méthodes de communication sur le groupe.

## **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 ont sur les services de groupe.

**4.** Les défis et enjeux associés à la composition du groupe (par exemple: 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 et efficaces en fonction des besoins et de la nature du groupe.
- 8.** Les défis associés à la structure du groupe (par ex. la taille du groupe, l'utilisation de groupe ouvert ou fermé, la durée de vie du groupe et des séances, le lieu de rencontre, l'accessibilité, les ressources et le matériel).
- 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 (par ex. groupes de tâches, groupes de traitement, groupes 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 références.
- 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 (par ex. 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 du groupe 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 les paramètres et enjeux organisationnels à l'intérieur desquels le groupe se développe. Il clarifie le but du groupe, le déroulement de même 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.

g. Le travailleur social stimule la participation de tous les membres et sollicite leurs 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 utilisé 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 les encourage à entretenir une communication directe de membre à membre).

**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'importance 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, l'auto-détermination 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 du groupe 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 et 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 de groupe. Lorsque le but du groupe est l'élément central (groupe de tâche ou d'action collective) le travailleur social encourage les membres à mettre leurs forces à contribution dans la poursuite des objectifs communs.

Habiletés / Actions du travailleur social de groupe :

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. Lorsque des obstacles sont liés aux besoins spécifiques d'un membre, le travailleur social peut offrir une rencontre individuelle à l'extérieur des rencontres du groupe.

f. S'assure que le groupe répond aux besoins particuliers de chacun des membres (par ex. 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 (c.-à-d. sous-titrages codés, vidéo description, synthèse vocale et traduction, et 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. Tâches : 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, entre les membres et lui-même, et entre le groupe et les systèmes extérieurs.
- c. Développe, agit comme modèle 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 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. Lorsque qu'approprié, favorise la création des 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 et à accéder aux ressources tant au sein du groupe qu'à l'extérieur de celui-ci.
- 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 de dossier qui témoignent des habiletés d'intervention et du processus de groupe.
- e. Recours à de la supervision.

**Considérations relatives au travail de groupe en télépratique :** Le travailleur social de groupe a 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 application qui apporte un 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 en-dehors du groupe.
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 du travailleur social de groupe**

- 1.** Prépare à l'avance les membres à la fin du groupe.
- 2.** Dans les groupes axés sur les besoins des membres, le travailleur social aide les participants à identifier les changements et les bénéfices qu'ils retirent de leur implication au 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 à la fin du groupe.
- 6.** Le travailleur social partage ses sentiments à la fin 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 lors de la phase de la fin.
- 9.** Aide les membres, lorsque requis, 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 la 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 suite au départ d'un membre 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 contribuent à l'évolution et la croissance des membres.
- 3.** Les expériences antérieures de pertes et de séparations vécues par les membres du groupe et le travailleur social influenceront le processus de la fin 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 suite à la fin 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 D'ORDRE ÉTHIQUE

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 items sont particulièrement pertinents pour le travail social de groupe.

L'Association internationale du Travail Social de Groupe, Inc. (IASWG) 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.

D'autres guides d'éthique et de travail social existent et peuvent être plus pertinents tout dépendamment du 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 du groupe.

#### 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 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. Chaque membre reçoit l'aide dont il / elle a besoin tout en tenant compte des buts du groupe, dont des rencontres individuelles, si nécessaire.
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 de dossier de groupe conforme, de même qu'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 de même 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 biais de la technologie. De ce fait, les associations professionnelles évaluent l'efficacité et les questions éthiques présentes dans le groupe. Des thèmes tels que les interactions entre les membres, la prise de décisions, la structure de groupe, l'aide mutuelle, et particulièrement la confidentialité constituent donc des enjeux. C'est pourquoi il est possible que le travailleur social ait besoin d'acquérir de nouvelles compétences, non seulement au niveau technologique, mais aussi au niveau 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, tout en incluant les 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.

## **Notes**

1. Les termes « travail social de groupe », « travail social avec les groupes » et « travail » de groupe » sont interchangeables dans ces normes.
2. Dans le code de la NASW en vigueur lors de l'approbation des présentes normes, les sections incluent le préambule et les principes éthiques 1.01, 1.02, 1.05, 1.06, 1.07, 2.06, 3.02, 3.07, 3.09 et 4.0.

## **Bibliographie**

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

Janvier 2006.

Rééditées le 15 juillet 2010

Rééditées le 1<sup>er</sup> octobre 2015

Considérations des normes relatives au travail de groupe en télépratique adoptées le 19 novembre 2022.