



Notes sur la pratique:

Processus d'évaluation et établissement des objectifs : inaltérables ou modifiables?

Pamela Blake, M.Serv.Soc., TSI, directrice, pratique et formation professionnelles

Les notes sur la pratique sont conçues comme un outil éducatif visant à aider les travailleuses et travailleurs sociaux, techniciens et techniciennes en travail social, les employeurs et les membres du public en Ontario à mieux comprendre les questions courantes que doit traiter le comité des plaintes et qui peuvent toucher l'exercice au jour le jour. Les notes offrent seulement une orientation générale, et les membres ayant des questions très précises sur l'exercice doivent consulter l'Ordre, étant donné que les normes pertinentes et le plan d'action approprié dépendent de la situation.

Évaluation – élément crucial de la pratique

L'importance de l'évaluation dans l'exercice du travail social et des techniques de travail social est indéniable, indépendamment de l'orientation théorique ou du cadre de travail de l'individu. En commençant par les expériences de la salle de classe et du travail sur le terrain des programmes d'études en travail social et en techniques de travail social, l'accent est placé sur l'importance des cadres théoriques et sur l'intégration de la théorie dans la pratique. Dans la pratique professionnelle, on reconnaît que le processus d'évaluation, qui tient compte d'une multiplicité et d'une complexité de facteurs, est indispensable pour comprendre le client. Cette compréhension mène à la conceptualisation des problèmes du client, qui à son tour est utilisée pour établir une compréhension commune du problème avec le client et un contrat qui présente les résultats désirés, les objectifs particuliers et les moyens pour les atteindre. À partir de cette base, le travail peut commencer. Ne pas établir une telle fondation, c'est comme si l'on construisait une maison sur des sables mouvants : cela entraîne rapidement de sérieux problèmes. Dans l'exercice du travail social et des techniques de travail social, cela peut causer des préjudices pour le client. Examinez le scénario suivant :

Daniel, fils de 12 ans de parents séparés, est envoyé voir une travailleuse sociale par sa mère, qui pense qu'il a besoin de counseling en raison de la séparation de ses parents et que cela lui donnera un milieu neutre où il pourra exprimer ses sentiments. La travailleuse sociale

rencontre chaque parent individuellement lors d'une séance d'une heure, puis voit Daniel une fois par semaine pendant 10 séances. Lors du contact initial, la mère et Daniel ont exprimé leur inquiétude du fait qu'en raison du stress qu'il connaît, il a de la difficulté à se concentrer à l'école et son rendement scolaire a baissé. Après deux séances avec Daniel, la travailleuse sociale conclut que celui-ci a des « difficultés d'apprentissage » et commence avec lui une série d'exercices visant à améliorer son attention et sa mémoire. Cependant, le membre ne partage ni avec les parents ni avec le client ce changement d'orientation des services, et le fait qu'elle soit passée de counseling lié à la séparation des parents de Daniel à des exercices éducatifs avec ce dernier.

Ce scénario fait intervenir les normes de l'Ordre qui suivent :

- On rappelle aux membres que le client et le membre « travaillent ensemble à l'établissement et l'évaluation d'objectifs ¹ » et qu'ils « respectent et favorisent l'autodétermination d'un certain nombre de manières, entre autres... en les encourageant à décider des problèmes sur lesquels ils veulent se pencher et de la manière dont ils veulent s'y attaquer ² ». Si le membre change la conceptualisation qu'il a des problèmes du client, et que cela l'entraîne à modifier son approche ou ses services, il doit en discuter avec le client, et s'assurer que ce dernier est d'accord avant d'aller de l'avant.

Les exigences auxquelles doivent répondre les travailleuses et travailleurs sociaux en ce qui concerne la documentation de leurs évaluation, diagnostic, formulation, plan et principaux éléments du contrat ³, et la participation avec les clients à l'établissement et l'évaluation d'objectifs, constituent le fondement de tout ce qui va suivre. Il est également crucial que le membre possède une bonne connaissance de soi. Examinez le scénario suivant :

Michael est âgé de 9 ans et ses parents sont en litige au sujet des droits de garde et de visite. Avec le consentement de ses deux parents, Michael est envoyé

voir une travailleuse sociale qui est supposée lui offrir des services de counseling afin de l'aider à faire face à la séparation de ses parents et au stress associé au litige en cours. La travailleuse sociale voit chacun des parents lors de séances individuelles, puis fournit à Michael des services de counseling au cours d'une série de séances hebdomadaires. Quelques mois après la fin des séances avec Michael, l'avocat du père demande à la travailleuse sociale une lettre au sujet de la thérapie dispensée à Michael. Sans contacter ses clients – Michael, sa mère et son père – la travailleuse sociale rédige la lettre dans laquelle elle exprime ses opinions et ses conclusions qui sont en faveur du père. La nature des opinions de la travailleuse sociale reflétait celles qui sont généralement exprimées dans les rapports sur les droits de garde et de visite, alors que le but formulé du contact était de fournir des services de counseling pour aider Michael à faire face à la séparation hautement conflictuelle de ses parents; de plus, les contacts de la travailleuse sociale avec les parents avaient été minimums.

Le scénario ci-dessus soulève un certain nombre de questions et fait intervenir les normes suivantes de l'Ordre :

- La question de savoir s'il est possible de divulguer les renseignements sur le client à une tierce partie doit être examinée attentivement : « Avant de divulguer l'information contenue dans un dossier qui se rapporte à plus d'un client, par exemple, à un couple, une famille, un groupe... les membres de l'Ordre doivent avoir l'autorisation de chaque client ⁴ ». En outre, « les membres de l'Ordre informent les clients des paramètres des renseignements devant être divulgués et s'efforcent de les prévenir des conséquences possibles de telles divulgations ⁵ ». Même en ayant le consentement voulu, un membre pourrait ressentir qu'il n'est pas opportun de divulguer des renseignements, par exemple dans le contexte d'instances judiciaires acrimonieuses, et il devrait prendre des mesures pour faire connaître cette préoccupation au client.
- En fournissant des renseignements sur leurs clients à une tierce partie, « les membres de l'Ordre ne font pas de déclarations dans le dossier ... ni n'émettent ni ne signent de certificat, rapport ou autre document..., qu'ils savent ou devraient raisonnablement savoir être faux, trompeurs ou autrement inopportuns ⁶ ». Un document fourni par un membre devrait par conséquent porter sur la nature du contact du membre avec le client et ne pas comporter des opinions sur des questions qui n'ont pas été traitées dans le cadre des services fournis.
- Les situations hautement conflictuelles sont très tendues pour toutes les parties, y compris les membres. Ceux-ci doivent être « conscients de leurs valeurs, attitudes et besoins et de l'impact que cela peut avoir sur leurs

relations professionnelles avec leurs clients ⁷ ». Le dossier devrait : « rapporter avec impartialité et objectivité les facteurs pertinents à la situation du client. Le dossier fait une nette distinction entre les observations et les opinions du membre de l'Ordre et l'information donnée par le client ⁸ ». Le dossier devrait être également « dépourvu de préjudice et de commentaires discriminatoires ⁹ ».

Si la travailleuse sociale dans le scénario précédent avait fait preuve de cette transparence personnelle, clinique et contractuelle, cela aurait contribué grandement à mettre l'accent sur sa pratique et l'aurait aidée à éviter de se trouver dans une situation dangereuse qui n'était pas dans l'intérêt de ses clients.

Réexaminer les objectifs

Alors qu'il est essentiel de se concentrer sur les objectifs dont il a été convenu à la suite de l'évaluation initiale, l'évaluation doit se faire de manière continue et les objectifs peuvent être réexaminés. Examinez le scénario suivant :

Maria, mère de trois enfants, vient de se séparer et cherche à obtenir des services de counseling pour l'aider à faire face à la perte récente de son emploi et au stress domiciliaire. L'organisme auquel elle s'adresse lui offre jusqu'à six séances et lui explique cela au départ. Les objectifs dont elle et le membre conviennent sont donc modestes, compte tenu de la nature des services à délai déterminé qui lui sont offerts. Elle et le membre conviennent que le but ultime sera de la connecter à d'autres ressources qui pourraient lui apporter l'assistance continue dont elle a besoin. Cependant, après la troisième séance, Maria appelle le membre pour l'informer que ses enfants ont été appréhendés par les services de la protection de l'enfance. Naturellement, étant profondément bouleversée, elle demande au membre de contacter l'agence de la protection de l'enfance, ce à quoi le membre acquiesce. Le membre et Maria décident alors, d'un commun accord, que leur but immédiat est de déterminer ce que doit faire Maria pour que ses enfants lui soient rendus. Le membre plaide auprès de l'employeur de Maria pour que son contrat soit prolongé de deux séances, chose qu'il obtient. Maria et le membre s'attaquent aux questions urgentes à régler avec les services de la protection de l'enfance, puis Maria est orientée vers des ressources qui lui apporteront un soutien continu pour faire face à ses questions personnelles et familiales et pour l'aider à trouver un emploi.

Dans le cas présent, le membre était conscient de « la raison d'être, du mandat et de la fonction » de son organisme, et de « la manière dont cela influe sur les relations professionnelles avec les clients et les

restreint ¹⁰ » et en était également conscient dans son contact initial, et lorsqu'une crise est survenue, il a été capable de renégocier avec le client afin de porter son attention sur la question immédiate de l'appréhension des enfants. Le membre a également pris de façon adéquate la défense de sa cliente ¹¹ et a réussi à prolonger les séances pour que lui et la cliente puissent reprendre leur contrat initial.

Comme cela a déjà été établi, il est crucial que le client participe à l'établissement d'objectifs. Cela est plus difficile cependant lorsque le client est une famille et plus particulièrement une famille déchirée par les conflits et dont les membres n'arrivent pas à s'entendre pour trouver une solution. Ce défi est encore accru lorsque l'objectif d'une intervention est imposé par un organisme externe :

Jill, jeune fille de 14 ans, vit avec sa mère et son beau-père, et n'a pas de contact avec son père biologique. Celui-ci est allé en cour pour que son droit de visite lui soit restitué. Le juge ordonne des services de counseling en vue d'une réconciliation, et la travailleuse sociale est retenue. Elle rencontre Jill pendant 12 séances et au cours de celles-ci Jill fait constamment savoir qu'elle ne veut pas de contact avec son père. Avec le consentement de Jill, la travailleuse sociale fait connaître la position de Jill aux deux parents et à l'avocat de chacune des parties, y compris Jill. Elle recommande que Jill soit encouragée par sa mère et son beau-père à participer aux séances de counseling et que tous les deux, ainsi que le père biologique participent également au counseling pour savoir comment aider le mieux possible Jill à renouer contact avec son père. Jill continue à faire savoir à la travailleuse sociale qu'elle ne veut ni avoir de contact avec son père ni poursuivre le counseling. La mère et le beau-père de Jill indiquent qu'ils n'insisteront pas pour que Jill poursuive le counseling.

Il est clair que même s'il y avait un accord initial, il n'y a plus de consensus au sujet du contrat, et l'objectif ne sera pas atteint. La travailleuse sociale a décidé de réexaminer avec toutes les parties les objectifs qu'ils avaient convenus d'atteindre ensemble et de les réévaluer afin de déterminer si le travail peut continuer.

Est-ce que les évaluations et les objectifs établis sont inaltérables ou modifiables? Ni l'un ni l'autre. Ce qui est nécessaire c'est une évaluation et une conceptualisation initiales des problèmes, une définition collaborative des objectifs et une entente au sujet des éléments clés du contrat. Cette solide fondation fournira un point de convergence et une transparence pour le travail qui suivra. Les membres doivent aussi être sensibilisés à leurs propres réactions et aux nouvelles informations et situations, et doivent travailler avec le client ou système de clients pour réexaminer et, le cas échéant, renégocier les objectifs. Les

membres sont encouragés, en particulier lorsqu'ils traitent des situations complexes ou très conflictuelles, à rechercher la consultation.

Pour plus d'informations, s'adresser au Service de la pratique professionnelle à : practice@ocswssw.org

¹ Code de déontologie et normes d'exercice, 2000, Principe I, interprétation 1.1

² Code de déontologie et normes d'exercice, 2000, Principe I, interprétation 1.3

³ Code de déontologie et Normes d'exercice, 2000, Principe II, Compétence et intégrité, 2.2.10

⁴ Code de déontologie et normes d'exercice, 2000 Principe IV, interprétation 4.3.6

⁵ Code de déontologie et normes d'exercice, 2000 Principe V, interprétation 5.1.5

⁶ Code de déontologie et normes d'exercice, 2000 Principe IV, interprétation 4.1.7

⁷ Code de déontologie et normes d'exercice, 2000 Principe I, interprétation 1.5

⁸ Code de déontologie et normes d'exercice, 2000 Principe IV, note 2. (b)

⁹ Code de déontologie et normes d'exercice, 2000 Principe IV, note 2. (e)

¹⁰ Code de déontologie et normes d'exercice, 2000, Principe I, interprétation 1.7

¹¹ Code de déontologie et normes d'exercice, 2000, Principe III, interprétation 3.12