



## RÉSUMÉ

Cette présentation porte sur le travail de groupe en contexte collaboratif utilisé pour intervenir lors de situations complexes et difficiles à résoudre de façon cloisonnée. Afin de comprendre ce contexte de pratique, les caractéristiques de situations complexes sont présentées. Parmi les résultats qui découlent de la recherche, les défis rencontrés lors du processus collaboratif d'intervention ainsi que les avantages de la collaboration interprofessionnelle (IP) sont abordés. Pour conclure, la présentation soulève des pistes pour la formation des étudiantes et des intervenants en travail social.

## INTRODUCTION

Les situations complexes rencontrées dans l'exercice de la pratique exigent fréquemment une collaboration avec les personnes accompagnées ainsi que d'autres professionnels de multiples disciplines (Iancu & Lanteigne, 2020; Sanger & Giddings, 2012).

Ces réalités comportent de nombreux éléments structurels interconnectés de façon complexe et une dynamique non-linéaire décrite par des changements soudains et imprévisibles requérant une adaptation continue (Funke, 2010; Pincus et al., 2018).

### Caractéristiques des situations complexes

#### a) Structure complexe

- Plusieurs éléments interconnectés de manière complexe et multiple (Funke, 2010; Quesada et al., 2005).
- La nature et le nombre de ces connexions ne sont pas toujours faciles à déceler (Quesada et al., 2005).

#### b) Interactions complexes et causalité non linéaire

- La causalité linéaire multifactorielle ne convient pas toujours pour expliquer les différentes interactions (Chettiparamb, 2014).
- La nature et le nombre d'interactions dépendent souvent du temps et entraînent des résultats imprévisibles.
- Une relation disproportionnée peut exister entre les causes et les effets (Healy, 2005; Hudson, 2000).

#### c) Dynamique complexe, rapide et non linéaire

- Les situations complexes changent continuellement.
- Les changements sont souvent rapides, soudains et imprévisibles, exigeant une adaptation constante (Prigogine, 1987; Walby, 2003).
- Lorsque les changements se produisent trop rapidement, l'individu n'est pas toujours en mesure de traiter les informations et de s'y adapter.

#### d) Non-transparence

- La complexité de la situation empêche les résolveurs de percevoir et de comprendre pleinement les relations complexes entre les éléments du problème (Funke, 2010).

### Pratiques de nouvelle vague en intervention de groupe

Les intervenants doivent recourir dans le cadre de leur pratique à des groupes de tâche ainsi que des groupes de traitement, notamment les groupes d'éducation et de soutien (Roy et al., 2013).

Toutefois, les réalités plus complexes des personnes accompagnées nécessitent la création de nouveaux modèles hybrides qui peuvent combiner différents types de groupe (Aronoff & Bailey, 2006; Meyers Chandler, 2014; Roy et al., 2013).

Le terme « hybride » décrit des réalités de pratique complexes combinant différents types de groupe dont la collaboration IP ainsi que d'autres formes de collaboration.

Des exemples de ces nouveaux modèles hybrides comprennent la coanimation parent-professionnel, le groupe autogéré, les pratiques centrées sur la famille et la collaboration IP au sein de la prestation de services intégrée (PSI).

Plusieurs habiletés sont essentielles pour une meilleure collaboration entre les professionnels dont celles liées au travail de groupe, à la communication, au maintien de bonnes relations, à la résolution de problèmes complexes et à la réflexivité (Berteau, 2006; Lanteigne & Iancu, 2020; Schmutz & Eppich, 2017).



## MÉTHODOLOGIE

### Question de recherche

Comment les travailleurs sociaux (TS) décrivent-ils leur expérience de collaboration interprofessionnelle dans différentes régions du Nouveau-Brunswick?

Cette recherche qualitative se situe dans un paradigme interprétatif-compréhensif et cherche, entre autres, à saisir les situations complexes où les TS doivent collaborer ainsi que les avantages et les défis liés au travail collaboratif (Creswell, 2018).

### Critères de sélection pour les participants :

- travailleurs sociaux (n = 21),
- différents milieux de pratique (santé, services sociaux et services communautaires),
- sept régions du Nouveau-Brunswick.



**Méthodes et outils de collecte des données :** entretiens semi-dirigés et guide d'entretien; journal du chercheur; notes de terrain.

**Analyse des résultats :** analyse thématique en marge et en inséré.

**Dimensions analysées :** 1. contexte de collaboration (avantages et défis); 2. communication et gestion des conflits; 3. stratégies de résolution de problèmes complexes nécessitant une collaboration; 4. enjeux éthiques.

## RÉSULTATS

### Défis et enjeux de la collaboration interprofessionnelle

<b>Rôles, responsabilités et tâches</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incompréhension des rôles comme source de conflit.</li> <li>Confusion par rapport au partage de tâches et responsabilités.</li> </ul>
<b>Gestion des conflits</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difficulté à concerner les différentes idées et perspectives.</li> <li>Manque de procédures et d'outils pour gérer les conflits dans l'équipe.</li> </ul>
<b>Enjeux liés à l'organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processus qui exige plus de temps.</li> <li>Prise de notes complexes.</li> </ul>
<b>Enjeux identitaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intimidant de travailler avec plusieurs professionnels en même temps.</li> <li>Présence de préjugés et de stéréotypes chez certains professionnels.</li> </ul>
<b>Enjeux linguistiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Besoin de traduire pour les professionnels unilingues.</li> <li>Pression de s'exprimer dans la langue majoritaire.</li> </ul>
<b>Défis éthiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partage d'informations confidentielles.</li> <li>Divergences de perspectives quant aux enjeux éthiques.</li> </ul>

### Avantages de la collaboration interprofessionnelle

#### Pour les personnes accompagnées

- Amélioration de l'accès aux services.
- Plans d'intervention intégrés répondant mieux à leurs besoins.
- Accès plus rapide à des professionnels de plusieurs disciplines.
- Accès à des services d'une meilleure qualité.

#### Pour les professionnels

- Soutien entre les professionnels.
- Concertation des perspectives et partage des savoirs (d'expérience, disciplinaires, interdisciplinaires) et des ressources.
- Occasions d'être plus créatifs et efficaces.
- Plus grande satisfaction professionnelle (selon l'atmosphère de travail).
- Possibilité d'accroître le travail d'équipe et la coopération.
- Meilleure compréhension mutuelle.
- Une plus grande responsabilisation.

#### Pour les organismes

- Meilleurs échanges d'information.
- Élimination de la duplication des services.
- Meilleure continuité des services.

#### Extrait d'entrevue :

[Avec la PSI] on a éliminé je ne sais pas combien d'étapes pour cette famille, puis la famille a eu un plan qu'elle comprend, avec un langage qu'elle comprend, dans une [seule] réunion. Cela fait que la famille n'avait plus besoin d'aller à dix réunions dans un mois pour avoir les mêmes besoins comblés. (Entrevue 8)

## CONCLUSION

En conclusion, nous proposons des pistes de réflexion pour former les étudiants et les professionnels au travail de groupe en contexte collaboratif et au rôle de la réflexion dans la pratique (Comer & Rao, 2016; Ikebuchi & Rasmussen, 2014).

Il est important de préparer les étudiantes en travail social pour toutes les facettes du travail collaboratif (Comer & Rao, 2016; Lumague et al., 2006).

Il est également important de fournir de la formation continue aux professionnels qui interviennent dans des contextes de collaboration IP.

La formation en travail social devrait inclure des connaissances sur l'intervention de groupe, le travail d'équipe et la collaboration IP soit :

- les caractéristiques structurelles de la collaboration (contexte, temps, ressources);
- le rôle de chaque professionnel dans l'équipe;
- la communication avec d'autres professionnels (terminologie, style, langue, documentation);
- les défis du travail en groupe (isolement des professionnels, propension à travailler en silos);
- les stratégies pour résoudre les conflits et la résolution de problèmes complexes;
- les questions éthiques (confidentialité, relations de pouvoir).

Les émotions semblent aussi contribuer à la nature des relations développées entre professionnels en contexte de collaboration IP et méritent une exploration plus approfondie (Berteau, 2006; Comer & Rao, 2016; Iancu & Lanteigne, 2020; Mellin et al., 2011).

## RÉFÉRENCES

- Aronoff, N.L., et Bailey, D. (2006). Partnered-practice: building on our small group tradition. *Social Work with Groups*, 28, 23-39.
- Berteau, G. (2006). *La pratique de l'intervention de groupe. Perceptions, stratégies et enjeux*. Presses de l'Université du Québec.
- Chettiparamb, A. (2014). Complexity theory and planning: Examining 'fractals' for organizing policy domains in planning practice. *Planning Theory*, 13(1), 5-25.
- Comer, E., & Rao, S. (2016). Transforming social group work learning into competencies for interprofessional teams. *Social Work with Groups*, 39(1), 62-75.
- Creswell, D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE.
- Funke, J. (2010). Complex problem solving: A case for complex cognition? *Cognitive Processing*, 11(2), 133-142.
- Healy, K. (2005). *Social Work Theories in Context: A Critical Introduction*. Palgrave Macmillan.
- Hudson, C. G. (2000). 'At the edge of chaos: A new paradigm for social work'. *Journal of Social Work Education*, 36(2), 215-230.
- Iancu, P. & Lanteigne, I. (2020). Advances in social work practice: Understanding uncertainty, unpredictability of complex non-linear events. *Journal of Social Work*, 0(0), 1-20 (Online first). <https://doi.org/10.1177/1468017320980579>
- Ikebuchi, J., & Rasmussen, B.M. (2014). The use of emotions in social work education. *Journal of Teaching in Social Work*, 34(3), 285-301.
- Lanteigne, I., & Iancu, P. (2020). La collaboration interprofessionnelle au carrefour du travail social de groupe et de l'intervention familiale : regard sur les services intégrés au Nouveau-Brunswick. *Groupwork*, 29(1), 24-45.
- Lumague, M., Morgan, A., Mak, D., Hanna, M., Kwong, J., Cameron, C., Zener, D., et Sinclair, L. (2006) Interprofessional education: The student perspective. *Journal of Interprofessional Care*, 20, 246-253.
- Mellin, E.A., Anderson-Butcher, D., & Bronstein, L. (2011). Strengthening interprofessional collaboration: Potential roles for school mental health professionals. *Advances in School Mental Health Promotion*, 4(2), 51-60.
- Meyers Chandler, S. (2013) The application of collaboration models to family group conferencing. *Journal of Policy Practice*, 21, 3-22.
- Pincus, D., Kiefer, A. W., & Beyer, J. I. (2018). Nonlinear dynamical systems and humanistic psychology. *Journal of Humanistic Psychology*, 58(3), 343-366.
- Prigogine, I. (1987). Exploring complexity. *European Journal of Operational Research*, 30, 97-103.
- Quesada, J., Kintsch, W., & Gomez, E. (2005). Complex problem solving: A field in search of a definition? *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 6(1), 5-33.
- Roy, V., Pullen-Sansfaçon, A., Doucet, M., & Rochette, M. (2013). IASWG standards for social work practice with groups: The case of Quebec practices. *Social Work with Groups*, 36, 145-159.
- Sanger, M., & Giddings, M.M. (2012). A simple approach to complexity theory. *Journal of Social Work Education*, 48(2), 369-376.
- Schmutz, J.B., & Eppich, W.J. (2017). Promoting learning and patient care through shared reflection: A conceptual framework for team reflexivity in health care. *Academic Medicine*, 92(11), 1555-1563.
- Walby, S. (2003). *Complexity theory, globalisation and diversity*. Proceedings of the British Sociological Association Conference, University of York.

## REMERCIEMENTS

Cette recherche a été rendue possible grâce à l'appui financier du Consortium national de formation en santé (CNFS), qui est financé par Santé Canada dans le cadre du Plan d'Action sur les langues officielles 2018-2023.

Les vues exprimées ici ne reflètent pas nécessairement celles de Santé Canada.