

L'ENREGISTREMENT DES SÉANCES DE COUNSELLING

W. ROBIN ANDREWS

Faculté de l'éducation, Université de Queen

C. FRED JOHNSTON

Département de technologie de l'éducation, Université de Queen

Résumé

Les suggestions pratiques qui suivent sont offertes dans le but d'aider les conseillers à produire des enregistrements acceptables de séances de counselling individuel et en groupe, à profiter au maximum de l'enregistrement des entrevues de counselling et à faire des enregistrements d'une manière éthique et sans provoquer un excès de tension.

Il n'y a rien de plus exaspérant que d'enregistrer une entrevue dont on est fier pour s'apercevoir à la reproduction que le client n'a pas parlé assez fort pour qu'on l'entende ou que l'entrevue ressemble à une conversation de touristes sous les chutes du Niagara à cause du bruit du climatiseur. Si vous voulez enregistrer une entrevue ou une séance de groupe sur bande magnétique tout en conservant votre santé mentale, nous espérons que ces quelques suggestions pourront vous aider. Soyez certain qu'il est en votre pouvoir de produire la qualité d'enregistrement que vous voulez. Après les suggestions sur l'enregistrement d'entrevues en général, nous avons ajouté quelques paragraphes sur les problèmes déontologiques posés par l'enregistrement d'entrevues, un examen des avantages que les conseillers peuvent tirer de l'enregistrement et quelques idées sur la façon de réduire la nervosité du conseiller à l'idée de l'enregistrement.

Remarques générales

1. Assurez-vous que votre but est clair. Selon les buts poursuivis, les explications et les ententes avec le client ainsi que l'organisation technique peuvent varier.
2. Expliquez vos raisons au client et demandez-lui sa permission, sans laquelle vous ne devez pas enregistrer.
3. Evitez autant que possible de vous concentrer sur l'équipement et concentrez-vous sur l'objectif principal de l'entrevue. L'objectif principal de toute entrevue est la raison qui amène le client à vous voir. Si vous vous laissez aller à des préoccupations d'enregistrement, le client aura tendance à vous imiter et deviendra aussi distrait que vous. Mais dans la mesure où vous concentrerez votre attention sur le client et ses préoccupations, l'enregistrement de l'entrevue ne sera vraisemblablement pas un obstacle au développement des rapports

spéciaux que les conseillers efficaces entretiennent toujours avec leurs clients.

4. Envisagez la possibilité que l'enregistrement puisse contribuer à l'objectif principal de l'entrevue. Promettez au client une reproduction de l'entrevue. L'idée de pouvoir s'entendre lui-même peut susciter de l'intérêt pour le processus de counselling chez le client non motivé et le fait d'écouter l'enregistrement peut aider le client à clarifier ses sentiments et ses pensées. Malheureusement, il ne sera pas toujours matériellement possible de procéder à cette étape.
5. Essayez de prendre les dispositions nécessaires pour enregistrer votre entrevue dans une petite pièce tranquille afin d'éviter autant que possible les bruits de fond, les appels téléphoniques et autres interruptions.
6. Si la salle où vous prévoyez enregistrer est climatisée, faites d'abord un essai avant l'entrevue.

Heureusement tous les systèmes de climatisation n'interfèrent pas avec l'enregistrement de façon significative, mais il arrive parfois que le bruit soit reproduit si fort qu'il devient impossible d'entendre clairement les voix des participants. Vous ne pouvez être certain d'éviter ce problème à moins de faire un essai d'enregistrement dans la pièce au préalable.

Si le bruit est effectivement fortement reproduit, essayez de vous éloigner des conduits d'air ou de vous rapprocher du microphone. Si aucune de ces solutions n'améliore la situation, il vous faudra alors déménager dans une autre pièce munie d'un système de climatisation n'affectant pas l'enregistrement.

7. Ne tapotez pas sur le micro ni sur la table qui le supporte. Ne remuez pas inutilement les papiers ou les autres articles qui se trouvent sur la table.

8. Placez le microphone plus près du client que de vous et dirigez-le plus vers lui que vers vous. Chez le client la confusion, la gêne, l'anxiété, l'état dépressif ou le manque de connaissance se traduisent habituellement (mais pas toujours) par un ton de voix moins élevé que celui du conseiller, par une voix plus terne, une prononciation moins distincte et des phrases moins clairement formulées.
9. Si vous et votre client avez à vous déplacer vers une autre table pour étudier de la documentation concernant les tests ou les professions, assurez-vous d'avoir pris des dispositions préalables pour un nouvel arrangement efficace du micro et (ou) du magnétophone.
10. Sachez vous incliner devant l'impossible (par exemple: un client qui veut que tous les appareils d'enregistrement soient cachés, ou un magnétophone défectueux). Votre besoin peut-être urgent d'un enregistrement d'entrevue ne rendra pas moins impossibles les conditions d'enregistrement.
11. Vingt fois sur le métier remettez votre ouvrage. . . . Avec beaucoup de pratique, vous approcherez la perfection. N'attendez pas une entrevue d'importance critique pour commettre vos erreurs. Il est recommandé de pratiquer lors d'une ou de deux entrevues, réelles ou simulées de façon réaliste, pour lesquelles vous n'avez pas besoin d'un bon enregistrement. C'est la seule façon d'apprendre à utiliser votre équipement comme il faut et de parvenir à une maîtrise détendue.
12. Si vous n'utilisez pas de piles, assurez-vous que votre magnétophone est branché! Il y a des conseillers qui font tout à la perfection, sauf cela. Leur seule consolation de ne garder qu'une bande vierge d'une excellente entrevue est que leurs exclamations peu mesurées n'ont pas été enregistrées!

Remarques techniques

Le magnétophone

Un petit magnétophone portatif à cassettes de qualité moyenne, mono ou stéréo, fera l'affaire. Ce genre de magnétophone est facile à utiliser et relativement discret. Les recommandations suivantes peuvent être utiles.

- (a) Les galets et la tête d'enregistrement doivent être propres. Consultez le livret du magnétophone pour les instructions de nettoyage.
- (b) Après de nombreux mois d'usage, il est possible que la tête doive être démagnétisée pour produire un son clair. Consultez le livret d'entretien.

- (c) Si vous disposez d'un magnétophone perfectionné qui peut en même temps enregistrer une entrevue et en amplifier le son pour un auditoire, il faut le régler selon votre objectif. Si vous ne désirez qu'un enregistrement, assurez-vous que l'interrupteur du haut-parleur est hors circuit. Si vous voulez une amplification sonore, le haut-parleur doit être branché et il faut garder le microphone à côté du parcours le long duquel le haut-parleur est dirigé. Si le microphone est placé devant un haut-parleur en marche, vous risquez d'obtenir une réaction qui prendra la forme d'un hurlement angoissé.

Le microphone

Vous servirez-vous du microphone incorporé ou du micro indépendant qui accompagne probablement votre magnétophone à cassettes?

Certains micros incorporés produisent des enregistrements de qualité tout à fait suffisante à certaines fins et ce, avec un minimum de préparation. Par contre, il arrive souvent que des sons étrangers qui apparaissent sur les enregistrements soient produits par des vibrations provenant du moteur du magnétophone. En outre, il est plus facile de diriger horizontalement et verticalement les micros indépendants que les micros incorporés et il en existe plusieurs types pour des objectifs différents.

Si vous décidez d'utiliser un microphone indépendant, il est préférable de le laisser au même endroit et de l'installer sur le support prévu à cette fin. Quand on enregistre des entrevues de counselling, il n'est pas très indiqué de tenir le micro dans la main et de se le passer d'un interlocuteur à l'autre: cela est inutile et distrayant.

Les microphones qui accompagnent la plupart des magnétophones, qu'ils soient incorporés ou indépendants, sont unidirectionnels et ont un schéma d'enregistrement en forme de pointe.

Voici quelques recommandations pour l'enregistrement d'une conversation à deux avec un microphone unidirectionnel:

- (a) Si vous vous servez d'un micro indépendant, placez le magnétophone à

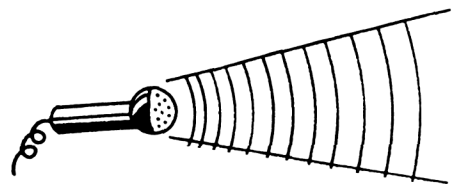


Figure 1.
Schéma d'enregistrement d'un microphone unidirectionnel.

une certaine distance du microphone, de préférence pas sur la même table, de façon à éviter l'enregistrement des vibrations du moteur. Pour plus de précautions, il serait bon d'insérer du matériel d'absorption de vibrations, comme du caoutchouc ou du Styrofoam, à la base du support du micro.

- (b) Placez le microphone (incorporé ou indépendant) à un angle de 90° par rapport au parcours des voix projetées. On ne peut déterminer la distance optimale entre le microphone et les interlocuteurs que par l'expérience et la pratique. Les conditions acoustiques de la pièce, l'équipement utilisé et la qualité particulière des voix déterminent ensemble la qualité de l'enregistrement.
- (c) Le conseiller et le client peuvent s'asseoir de part et d'autre d'une table ou du même côté, selon la disposition qu'on préfère aux fins de l'entrevue.
- (d) En règle générale, essayez de garder le microphone sur le même plan horizontal que celui des bouches des interlocuteurs. S'il n'est pas possible de placer le microphone à la hauteur de l'interlocuteur, comme c'est généralement le cas en situation d'entrevue, il faut le diriger vers la source du son selon l'angle approprié. Les microphones indépendants ont habituellement un support réglable qui facilite cette opération. On néglige souvent cette mesure lorsqu'on utilise un micro incorporé, parce qu'il faut alors placer le magnétophone lui-même selon l'angle approprié en direction de la source du son.
- (e) Pour obtenir un enregistrement de qualité d'une entrevue à deux, il convient

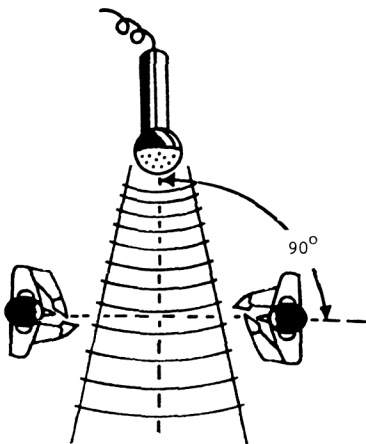


Figure 2.

Disposition des interlocuteurs avec un microphone unidirectionnel.

d'utiliser deux microphones unidirectionnels. On utilise un simple montage en étoile pour brancher les deux microphones sur le magnétophone.

- (f) Rien ne peut remplacer un essai. Simulez les conditions de l'entrevue prévue de votre mieux.

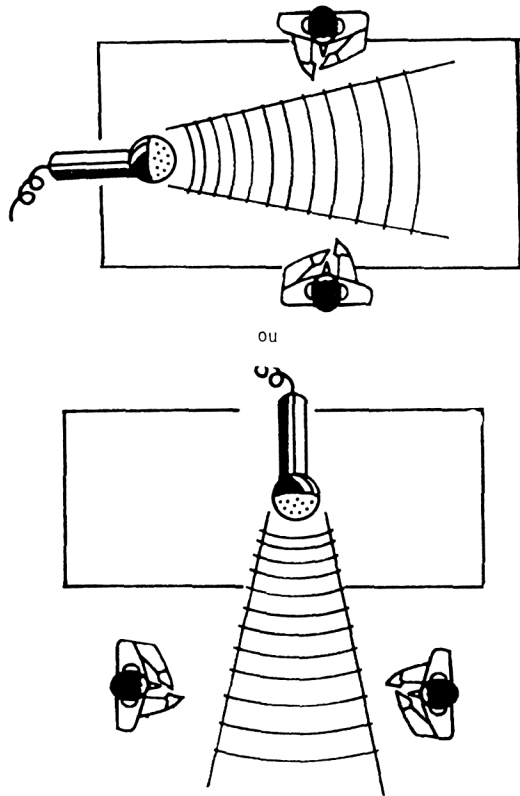


Figure 3.

Autres dispositions possibles des interlocuteurs avec un microphone unidirectionnel.

L'enregistrement d'un groupe

La méthode d'enregistrement d'un groupe dépend en partie de la dimension du groupe. S'il s'agit d'un petit groupe de quatre personnes, essayez de placer deux personnes là où il y en a une à la Figure 3. Encore mieux: utilisez un montage en étoile et deux microphones, comme à la Figure 5, chaque micro dirigé vers deux personnes assises assez près l'une de l'autre.

Dans le cas de groupes plus nombreux, il serait bon de remplacer le micro unidirectionnel par un micro omnidirectionnel, dont le schéma d'enregistrement est de 360° . Il faut prendre soin de placer les membres du groupe à distance égale du micro. Il faut aussi tenir compte du niveau du micro: le mieux est de le suspendre au plafond pour qu'il arrive à hauteur de la tête.

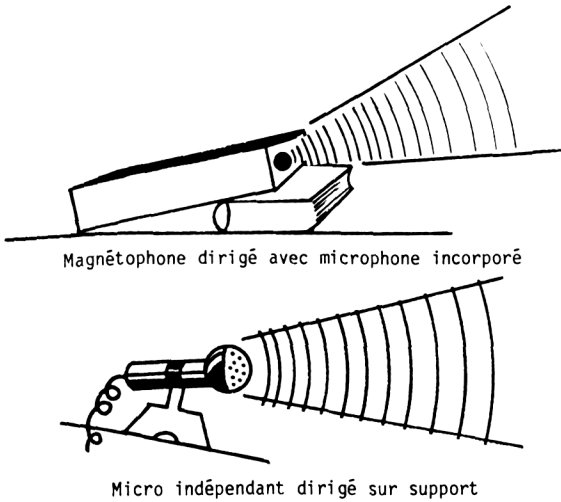


Figure 4.
Microphone dirigé.

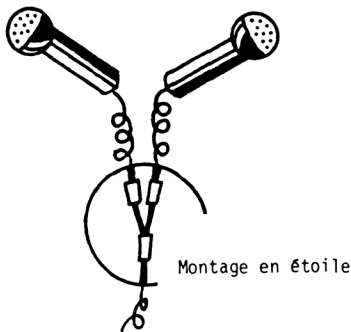


Figure 5.
Disposition des micros pour un enregistrement de qualité.

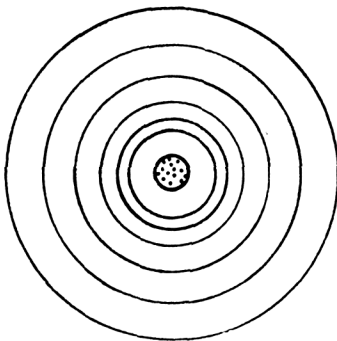


Figure 6.
Schéma d'enregistrement d'un microphone omnidirectionnel.

La cassette

Il est important d'obtenir l'attention complète des participants lors d'une entrevue. Toute interruption inutile devrait donc être évitée. A cet effet, il est recommandé d'utiliser des cassettes d'une durée de 45 ou 60 minutes par côté, pour enregistrer les entrevues devant s'étendre sur une période de 30 minutes ou plus. Malgré les problèmes techniques occasionnellement rencontrés dans utilisation de telles cassettes, il est préférable de prendre un léger risque pour avoir l'avantage de pouvoir enregistrer une entrevue complète sans avoir à retourner la cassette. Des cassettes de qualité standard conçues pour l'enregistrement des voix sont recommandées. Des cassettes plus économiques et de qualité inférieure peuvent entraîner des problèmes mécaniques. Il n'est pas nécessaire d'utiliser des cassettes conçues pour l'enregistrement musical.

Remarques sur l'éthique professionnelle

Les gens qui ont besoin d'aide sont de quelque façon et à des degrés variables faibles et vulnérables. Il faut qu'ils puissent faire confiance aux professionnels auxquels ils viennent demander de l'aide. En satisfaisant son propre besoin d'un enregistrement d'une séance de counseling, le conseiller doit être absolument certain qu'il respecte la vulnérabilité de son client et qu'il mérite sa confiance. Prendre pour acquis le droit d'enregistrer une entrevue sans donner les explications nécessaires et obtenir la permission du client, faire pression sur le client pour obtenir la permission d'enregistrer, se préoccuper des procédures de l'enregistrement au détriment de l'aide à donner au client, être négligent dans l'utilisation et l'effacement des entrevues enregistrées; sont quelques-unes des façons dont les conseillers peuvent trahir la confiance de leurs clients.

Il est important, pour des raisons éthiques, de ne pas négliger la phase ultime de l'effacement pour la plupart des enregistrements d'entrevues. On trouvera les instructions nécessaires dans le livret du magnétophone.

Marquez consciencieusement vos bandes, sur la cassette et sur son contenant. Nous recommandons d'inscrire la date de l'enregistrement, le nom du client et du conseiller, le numéro de l'entrevue dans une série d'entrevues, et peut-être la catégorie: counseling d'orientation professionnelle, interprétation de tests ou planification scolaire.

Ce marquage facilitera la consultation de vos bandes et le respect de vos devoirs professionnels. Il est plus difficile pour un conseiller très occupé de devenir négligent et de laisser traîner des cassettes dans des endroits accessibles au public si elles sont clairement marquées des noms des clients. Cela vaut la peine de marquer vos cassettes

même si vous avez l'intention d'effacer chaque enregistrement dès qu'il aura rempli sa fonction et il est doublement important de marquer ceux que vous voulez garder indéfiniment. Dans ce dernier cas, il peut être utile de conserver avec l'enregistrement une autorisation écrite du client dont vous aurez besoin pour une utilisation à long terme de l'enregistrement.

Bénéfices pour les conseillers

Tout en tenant compte de ces avertissements, le conseiller doit cependant avoir une orientation positive s'il veut être efficace: il doit donc considérer l'enregistrement des entrevues non comme une série de pièges à éviter mais comme un moyen de devenir plus efficace dans sa profession. Les enregistrements peuvent permettre à un conseiller de donner une preuve concrète de sa compétence en counselling et peuvent lui servir de rétro-information pour accroître ses compétences.

Les groupes de conseillers ayant la maturité nécessaire pour se comporter les uns envers les autres d'une façon qui ne soit pas menaçante peuvent écouter les enregistrements des entrevues de leurs confrères. Une discussion constructive peut alors faire ressortir de nouvelles façons d'aider un client et aider chaque conseiller à améliorer ses aptitudes.

Vous pouvez aussi écouter seul un ou plusieurs de vos enregistrements environ une fois par mois. Cet exercice peut vous aider à repérer les défauts qui peuvent s'être glissés dans votre pratique du counselling. Il peut aussi vous donner l'occasion de réfléchir aux aspects positifs et négatifs de l'approche que vous avez choisie, enfin, il vous donnera l'occasion de planifier l'essai de nouvelles techniques. En écoutant le travail compétent, sinon parfait, que vous avez accompli, il vous aidera à être plus sûr de vous-mêmes.

Pour terminer, ajoutons trois suggestions qui peuvent aider les conseillers qui deviennent nerveux au cours de l'enregistrement d'une entrevue ou à la simple pensée d'enregistrer. Premièrement, votre préoccupation de la réaction du client à l'idée d'être enregistré est probablement sans fondement ou exagérée. A l'occasion vous rencontrerez un client qui, malgré vos explications raisonnables et votre promesse formelle du secret, réagira à une proposition

d'enregistrement comme à une piqûre d'abeille. Dans ce cas n'insistez pas. Ce n'est pas là une réaction commune. La plupart des clients accepteront vos explications et vos promesses formelles; ils pourront même se montrer enthousiastes à l'idée d'écouter l'enregistrement et se laisseront absorber par leurs problèmes tout en acceptant le magnétophone comme faisant partie du décor. Après tout, une fois la confidentialité de l'entrevue garantie, c'est le conseiller que l'enregistrement met en cause, non le client.

Deuxièmement, affrontez votre nervosité rationnellement. Vous êtes un professionnel bien formé. Avoir affaire à de nouveaux clients qui peuvent à l'improviste exprimer un problème difficile parmi des milliers d'autres possibles est une tâche plutôt effrayante, et c'est ce que redoutent la plupart des conseillers que l'idée d'enregistrer rend nerveux. "Comment vais-je m'en tirer? Est-ce que la bande démontrera mes insuffisances? Si vous êtes vraiment insuffisant, vos collègues ou vos supérieurs qui écouteront une de vos entrevues reconnaîtront vos faiblesses et sauront quelle assistance peut s'ajouter à vos propres efforts d'amélioration. Si en général vous faites du travail satisfaisant en counselling, vous avez déjà affronté et résolu des problèmes difficiles et impressionnants; votre nervosité devant une situation peut-être nouvelle, où vous vous savez évalué s'effacera dix minutes après le début de l'entrevue lorsque vous serez bien concentré sur les problèmes de votre client.

Troisièmement, appliquez une technique de mise en forme. Faites des enregistrements en situation facile avant de vous attaquer à une séance d'importance critique. Vos répétitions d'enregistrement non seulement vous enseigneront les procédures à suivre et vous aideront à travailler avec les appareils et à résoudre d'autres problèmes inattendus, mais encore elles dissiperont votre nervosité et vous rendront plus sûr de vous-même.

Maintenant que nous avons esquissé ces suggestions concernant l'enregistrement d'entrevues bien audibles, traité des aspects éthiques de l'enregistrement des entrevues, énuméré quelques avantages pour le conseiller à enregistrer certaines entrevues et analysé la nervosité avec laquelle la plupart des conseillers envisagent cette tâche, nous vous souhaitons la satisfaction de pouvoir écouter un bon enregistrement d'entrevue où vous avez vraiment aidé votre client.