Les différents types de feedback : Conditionnel, inconditionnel et d'évaluation

Si vous dîtes à votre étudiant « tu es efficace dans ton travail » est-ce un feedback ? On le classe effectivement dans le feedback de reconnaissance mais sachez qu'il est inconditionnel et porte sur la personne, l'être. Ce genre de retour est plutôt enfermant et peut-être ressenti comme un jugement définitif. « Tu ne souris jamais », « tu es stressé » ou encore « tu as la bougeotte » sont d'autres exemples. Ces feedbacks inconditionnels négatifs sont à proscrire car ils peuvent être destructeurs. Ils touchent en effet à des qualités intrinsèques de l'individu.

Qu'est-ce qui selon vous va amener votre apprenant à progresser ? C'est de recevoir un feedback conditionnel, c'est-à-dire sur le 'faire,' les actes. Par exemple « ton rapport est cohérent néanmoins des erreurs d'orthographe sont à corriger » Ici vous allez au-delà d'une impression générale et vous intéressez véritablement à ce que fait votre apprenant. Vous contextualisez, nommez ce qu'il aura fait, dit, apporté etc… Et pour être véritablement constructif, on n'hésite pas à donner des pistes d'amélioration portant sur le futur tel que « et si tu partageais tes bonnes idées à la classe plutôt que de me les murmurer ».

Parmi ces feedbacks conditionnels nous pouvons retenir 3 types de feedbacks. Saurez-vous les identifier ?

« Tu es 2 points en dessous de la moyenne de classe »

Avez-vous trouvé ? Celui-ci est effectivement un feedback d'évaluation. Il donne une note ou classe une performance en fonction de critères définis ou vis-à-vis des autres. Ce type de feedback informe l'apprenant sur sa performance par rapport aux autres ou par rapport à un barème établi répondant à un niveau à atteindre. Si l'enseignant qui émet ce genre de retour est satisfait du résultat obtenu, il ne propose cependant aucune piste de progression et ne renforce pas même un comportement. Par contre si l'évaluation est accompagnée d'un commentaire constructif, alors il est envisageable de faire progresser notre apprenant. Il faut aussi savoir que l'évaluation est un feedback qui déclenche une réaction émotionnelle assez forte chez l'apprenant. D'ailleurs elle prend le dessus sur le commentaire constructif qui l'accompagne selon la manière l'apprenant est affecté par l'évaluation.

La réaction première peut se résumer ainsi : « L'évaluation est inférieure à mes attentes » peu importe le feedback constructif donné, la déception du destinataire empêchera qu'il soit entendu.

La seconde peut s'imaginer de la manière suivante : « l'évaluation est supérieure à mes attentes » le destinataire pourra penser que finalement il n'a pas besoin de recevoir de conseil aux vues de sa super performance.

Outre la note ou le positionnement, on retrouve le feedback de réponse correcte (Brophy, 1981) signalé par l'acquiescement non verbal tel que le signe de la tête ou des expression factuelles comme 'juste/correct,' 'faux/incorrect.'

De tels feedback simples permettent à l'apprenant de mesurer si son action répond aux attentes de l'enseignant sans pour autant obtenir de retour sur la qualité de la performance à une tâche.