Les erreurs à éviter dans un feedback

Avez-vous entendu parler du feedback en sandwich ? C'est un outil efficace s'il est bien construit. Il consiste en l'enrobage de deux feedbacks positifs pour faire passer un feedback constructif. Par exemple :

« J'ai adoré ta présentation, mais la première partie est un peu nébuleuse, pas évident de te suivre, mais dans l'ensemble c'est très bien, tu as vraiment fait des progrès ».

Analysons ce feedback.

Tout d'abord la première partie est trop vague. L'apprenant ne voit pas concrètement ce qui était bien dans sa présentation, cela manque de faits. Soyez donc spécifique et précis dans les faits.

Ensuite il y a le « **MAIS** ». Psychologiquement parlant, en opposant le positif au négatif, l'apprenant a déjà oublié la première phrase et attend que le couperet tombe. Pourquoi ne pas remplacer le MAIS par un « ET ? » : « J'ai adoré ta présentation ET pour aller plus loin tu pourrais … »

Pour ce qui est de la troisième partie de ce feedback, votre étudiant ne l'aura pas imprimé puisqu'il se sera bloqué sur le MAIS.

En somme, notre feedback en sandwich manque de clarté. Pour qu'il soit efficace, après vous être assuré de votre disponibilité de le donner et celle de votre apprenant à le recevoir, soyez spécifique sur l'action ou le comportement et positif. Ensuite amenez l'axe d'amélioration, le conseil en introduisant des marqueurs de liaison de type addition comme "et, aussi, de plus, en outre …"

Je vous invite aussi à éviter les jugements dans votre feedback : « Tu es agressif ». Après tout, les opinions restent discutables et votre étudiant peut remettre en question ce que vous lui dites. Si toutefois vous devez exprimer une opinion, alors commencez par « j'ai le sentiment que » ainsi vous faites part de votre perception de la situation.

De même, plutôt que de fonder votre feedback sur l'opinion des autres du type 'on m'a dit que …' restez factuel et si jugement il y a, assurez-vous qu'il porte sur les actions et non les individus !

Si vous sentez que vous êtes sous l'effet de l'émotion au moment de donner votre feedback, je vous conseille d'attendre le bon moment pour vous avant de le délivrer à votre apprenant afin de rester objectif et bienveillant.

Préférez également une communication orale, en particulier pour le feedback constructif, cela évitera des interprétations du message et bien des malentendus.

Faites un feedback court et précis.

Pour finir évitez l'humour déplacé, les sarcasmes, l'ironie et soyez assertif, affirmatif.

Par exemple pour transmettre clairement votre besoin d'un changement de comportement de la part de votre étudiant, préférez une phrase du genre "ta présentation est claire et documentée et elle dure 45 minutes, j'ai décroché au bout de 30 minutes, ainsi que certains de tes camarades, je te conseille de la réduire à 30 minutes pour garder l'attention de ton auditoire jusqu'au bout."

En conclusion, accordez-vous du temps, de la patience afin de créer cette relation de confiance avec votre apprenant qui fera que votre feedback sera entendu.