SCRIPT VIDÉO 3 Les différents types de feedback

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.

Passons à un autre type de feedback
« Ton devoir est excellent, bravo ! » quel est-il ?

Vous l'aurez deviné, c'est un feedback de reconnaissance, ici reconnaissance du travail fourni. Il permet de motiver les apprenants et de renforcer leurs comportements. En mettant en avant notre apprenant nous considérons le résultat de ses actions. D'après de nombreuses études il en ressort qu'une absence de feedback influerait sur l'efficacité et la satisfaction des employés en entreprise. La structure enseignante fonctionne de même. Prenons un retour d'expérience dans la formation. En tant que professeure principale, des étudiants me confiaient ne pas comprendre les notes/moyennes que certains formateurs leur attribuaient. Selon eux, elles n'étaient pas explicites, aucun axe d'amélioration n'était suggéré. D'autres ne savaient pas quelle voie choisir pour s'améliorer et quelques-uns se décourageaient au point de cesser tout engagement dans la matière en question. Nos feedbacks leur sont précieux. D'une part l'enseignant se doit de le donner, d'autre part l'étudiant doit apprendre à le solliciter. C'est le moyen pour eux de sortir de leur bulle et de connaître la perception que les autres ont de sa manière de fonctionner.

Lorsque le feedback de reconnaissance se trouve être négatif et signale que les objectifs ne sont pas atteints ou qu'un comportement est à modifier, il peut être violent pour notre apprenant, il faut donc s'assurer de sa disponibilité à le recevoir et de la vôtre à le délivrer.

Lorsque ce dernier est positif il correspond à un signal d'approbation qui augmente la satisfaction personnelle du destinataire et l'encourage à adopter le même comportement.

L'objectif de ce feedback se résume à donner et recevoir des signes de reconnaissance dans le travail effectué ainsi que les qualités d'un individu. Ceci permet de renforcer la motivation de nos étudiants, leur engagement dans leur formation tout en étant une source de progrès et de développement.

Voyons le feedback suivant :

« Ton introduction était parfaite et efficace, avec l'annonce d'un plan bien structuré or tu t'es un peu perdu lors de la présentation revenant sur ce que tu avais déjà exposé, à l'avenir comment penses-tu pouvoir être plus structuré ? »

C'est un feedback constructif. Il correspond à tout ce qui peut aider votre apprenant à progresser, développer des compétences, des connaissances ou devenir plus efficace. Il permet d'accompagner notre apprenant dans l'amélioration continue, sur la modification d'un aspect spécifique, l'ajustement d'un comportement au regard des attentes exprimées pour plus d'efficacité professionnelle et de qualité relationnelle.

À l'issue d'une présentation donnée par un de mes élèves je suis en mesure de lui donner ce feedback constructif puisqu'il est enclin à le recevoir. Il est toutefois préférable de lui demander s'il est prêt à recevoir ce feedback et dans l'idéal le donner en face à face plutôt

que devant toute la classe. Je ne me contente pas d'un « c'est pas mal dans l'ensemble » sous-entendu "débrouille toi pour savoir comment t'améliorer la prochaine fois".

Dans ce retour je lui fais part de ce que j'ai apprécié tout en lui apportant un axe d'amélioration, soit par la réflexion soit par la suggestion. Je vais ainsi au-delà d'une impression. Après observation de la tâche, je nomme ce que l'apprenant a fait, je le contextualise.

S'il est régulièrement donné, le feedback constructif permet d'instaurer de la communication entre enseignant et apprenants. Ainsi un climat de confiance s'installe. L'apprenant se sent également accompagné dans son parcours – tout ceci peut être un facteur de motivation et d'engagement dans sa formation. Si après un feedback correctif il n'y a pas de changement observé, le refaire fréquemment dans la bienveillance finira par faire son effet.