

Feedback centré sur l'apprenant

Animation: Gilles Girard, Ann Graillon.
Conception: Gilles Girard, Richard Boulé, Diane Clavet

The diagram illustrates a feedback loop between a teacher (ENSEIGNANT) and a learner (APPRENANT). It features two stylized owl characters, one in a light blue circle labeled 'ENSEIGNANT' and one in a light pink circle labeled 'APPRENANT'. A black curved arrow points from the teacher's circle to the learner's circle. A light blue curved arrow points from the learner's circle back to the teacher's circle, indicating a cyclical process of interaction and feedback.

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE
Faculté de médecine et des sciences de la santé

Mars 2015

1

A small photograph of three individuals in white lab coats, likely medical students or professionals, standing together.

Objectifs de l'atelier

À la fin de l'atelier, les participants seront en mesure de:

1. Intégrer la séquence « **autoréflexion-feedback-réflexion-soutien** » du processus de feedback.
2. Distinguer le **processus de feedback** en contexte formatif et le **feedback** en contexte d'évaluation.
2. Mettre en pratique les **étapes d'un feedback efficace**.²

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE
Faculté de médecine et des sciences de la santé

CPSS Centre de pédagogie des sciences de la santé

A small photograph of three individuals in white lab coats, likely medical students or professionals, standing together.

Plan de l'atelier, 90 min.



- Introduction: objectifs et plan de l'atelier .
- 1. Données récentes sur les **étapes** d'un feedback centré sur l'apprenant.
- 2. **Jeu collectif** sur l'ajustement de la cible de travail.
- 3. **Jeu collectif** sur le processus de feedback.
- Conclusion et évaluation

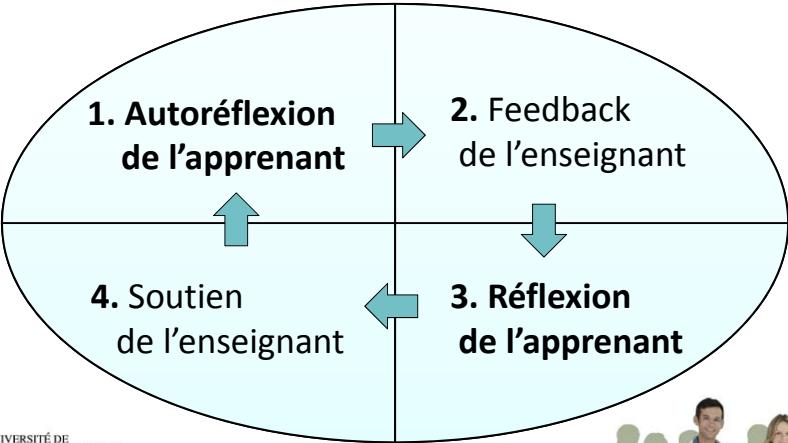
3

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE
Faculté de médecine et des sciences de la santé
CPSS Centre de pédagogie des sciences de la santé


PROCESSUS DE FEEDBACK:

4 étapes pour bonifier la réflexion de l'apprenant

avec entente préalable sur une **cible de travail** commune



4

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE
Faculté de médecine et des sciences de la santé
Girard G. et Boulé R., février 2013.


Étape 1. Cible pertinente = condition du feedback

- Avant la performance:
 - ✓ S'entendre sur la **cible**
 - ✓ Déterminer les **moyens** pour atteindre la cible (accent sur le processus > sur le résultat).



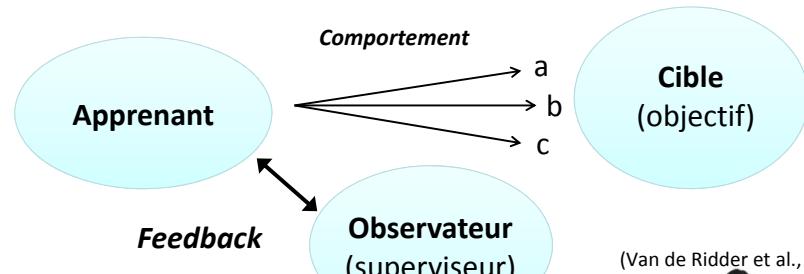
Sans cible explicite et concertée:
commentaires liés aux
attentes de l'observateur = **évaluation**

5



Étape 2. Feedback

- Information (a, b, c) d'un **observateur**
- p/r à un *comportement et ses impacts*
- en vue de permettre à **l'apprenant** d'ajuster son comportement par rapport à sa *cible*.



(Van de Ridder et al., 2008)



Trois (3) types de situations de feedback en sciences de la santé

1. Feedback **dans l'action**
2. Feedback **sur l'action ***
3. Feedback sur un ensemble de situations réparties dans le temps: **évaluation formative.**

7

*Dans l'atelier, on se centre sur ce type de feedback



DILEMME du SUPERVISEUR: ÉVALUATION VS FORMATION

2 RÔLES DIFFICILES À CONCILIER

Rôle souvent négligé...

ÉVALUATEUR:

- ✓ donner *l'heure juste* à A p/r à la **norme**
- ✓ accent sur éléments maîtrisés ou non p/r au **niveau de formation**

COACH:

- ✓ aider A à **comprendre** ce qu'il a dans la tête et susciter sa **progression**
- ✓ accent sur **autoréflexion** et prochain pas en lien avec **cible concertée A-S**

Légende: A: Apprenant; S: Superviseur,

8



Feedback descriptif vs jugement de valeur

- *Feedback descriptif*  plus d'autonomie
- *Jugement de valeur*  agir pour plaire

Formuler un feedback descriptif, ça s'apprend...

- ✓ par la pratique
- ✓ par un feedback sur la pratique

9



Ex. : Feedback descriptif vs jugement de valeur

Pour transformer un jugement de valeur en feedback descriptif, remplacez le qualificatif par « **un fait et l'impact** observé/anticipé ».

Jugement:

Feedback:

« **Bonne** entrevue! »

« Utiliser des questions ouvertes et fermées t'a permis de cerner les symptômes et préoccupations du pt »

« **Ta** présentation, c'était **pas fort** du tout! »

« Rappeler tes objectifs aux participants les aurait aidés à mieux suivre ton contenu »

« **Démonstration utile!** »

« Démontrer cette technique à l'apprenant lui a permis d'identifier les étapes clés »

10

Étape 3: Stimuler la réflexion et l'autorégulation de l'apprenant (A)



1. Vérifier la **compréhension** du feedback par A
 - ✓ la corriger au besoin
2. Stimuler son **autocritique**
 - ✓ discuter du **pourquoi** (cadre cognitif) de son action
3. Développer ses habiletés d'**auto-observation** pour:
 - ✓ qu'il devienne un habile observateur (3^e œil) de son raisonnement et des impacts de ses actions
 - ✓ qu'il parvienne à **s'autoréguler** dans l'action.

11



Cadre cognitif : cadre de référence, image interne de la réalité, sens ou pourquoi de l'action.

Cadre cognitif →
comporte souvent:
-1 partie vraie
- 1 partie erronée

Intervention en 2 temps:

- ✓ utiliser la **partie vraie** pour normaliser la croyance et
- ✓ corriger la **partie erronée** pour modifier l'action
(sinon: pas de changement)

(Rudolph et al., 2006)

12



Quoi faire en présence d'émotions pénibles ou de réactions de fermeture suite au feedback?



1. **Refléter l'émotion** ou la difficulté démontrée
2. Faire préciser par l'apprenant **comment il comprend** le feedback formulé
3. Normaliser tout **malentendu**, désaccord ou distorsion perceptive.
4. **Corriger le malentendu** ou résoudre le désaccord.

¹³

Étape 4. Soutien du superviseur

- ✓ Garde l'apprenant **actif** et **au centre** de la démarche
- ✓ **Recherche et propose** de nouvelles façons de faire
- ✓ **Vérifie et ajuste** l'applicabilité des nouvelles façons de faire
- ✓ Offre de compléter avec des **observations hors cible**

¹⁴

Questions clés aux diverses étapes du feedback

1. Autoréflexion

- « En lien avec ta cible, qu'as-tu trouvé difficile?
Donne-moi 1-2 exemples.»

2. Feedback

- « J'ai observé tel fait avec tel impact. As-tu noté ça?
Qu'en penses-tu? »

3+4. Réflexion-soutien

- « Je suis surpris que... Veux-tu qu'on réfléchisse ensemble à ce qui a motivé ton action? »
- « Qu'est-ce qui t'a empêché de faire autrement?»
- « Qu'est-ce que tu vois comme solution? J'ai une suggestion...
Qu'en penses-tu?... Qu'est-ce que tu comptes faire? »

15



Jeu collectif #1: aider un apprenant à « ajuster sa cible » au cours d'un feedback



- Gilles: rôle d'un **résident 1** de MF en stage à l'urgence,
- Ann: rôle de **coach**, qui indiquera ce qui est optimal comme intervention.

16



Philippe, R1: MANQUE DE PROFESSIONNALISME

Travaille en stage avec votre équipe depuis 3 semaines.

Seul, il effectue son travail correctement, mais tient peu compte des autres professionnels. Notamment, il éprouve de la difficulté à entendre l'opinion des infirmières. Cela entraîne des plaintes de leur part. Il ne reconnaît pas leur apport dans les soins aux pts. Les autres résidents ou patrons n'ont pas cette difficulté dans ce milieu.

Au début de la journée, vous le rencontrez pour identifier une cible de travail en utilisant son expérience de la veille

17



Vos observations sur le travail p/r la cible

Comportements recherchés	Faits (✓)
1. Accueille la 1 ^{ère} formulation de la cible de l'apprenant	
2. Fait préciser par l'apprenant «ce qui est plus difficile ».	
3. Lui demande des exemples .	
4. Normalise sa difficulté et son émotion.	
5. Lui partage quelques observations et leurs impacts .	
6. Ajuste la cible en lien avec sa difficulté.	
7. Comment envisage-t-il atteindre sa nouvelle cible?	
8. Suggère au besoin un autre moyen .	
9. Vérifie son applicabilité .	



**Exploration des possibilités de changement:
« Si ça bloque, quoi faire? »**

1. Valider l'expérience de l'apprenant

2. Explorer les possibilités de changement

Ça bloque

19

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE
Faculté de médecine et des sciences de la santé

Pistes pour ajuster la cible de travail

- 1^{ère} formulation souvent à préciser et à ajuster.
- Pour ce faire:
 - ✓ identifier et valider sa **difficulté** à l'aide d'**exemples**.
 - ✓ la transformer en **nouvelle cible** de travail
 - ✓ discuter de **moyens** concrets pour l'atteindre.

Toujours revenir sur la cible lors du feedback!

20

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE
Faculté de médecine et des sciences de la santé

Jeu collectif #2: processus de feedback lors d'une supervision directe (SD)

À la suite de quelques plaintes de patients au sujet d'un manque d'écoute, **Dominique**, après 2 mois de stage d'externat, identifie:

- comme **cible**
✓ *améliorer son écoute du patient*
- comme **moyen**
✓ *être plus attentif à ce qui lui est dit*

21



Jeu collectif #2: feedback lors d'une SD

Lors de la SD, vous notez:

- Début d'entrevue:
Ne laisse pas élaborer le pt et écrit pendant qu'il parle.
► **Pt cesse de parler et attend les questions.**
- En cours d'entrevue:
Fouille parfois dans le dossier sans prévenir le pt.
► **Pt cesse de parler au milieu de ses phrases.**
Pose peu de questions ouvertes lorsqu'indiqué.
► **Réponses brèves du pt.**
Ne demande pas la permission au pt de l'examiner.
► **Pt, hésitant, demande la raison d'examen.**
- En fin d'entrevue:
Dx différentiel élaboré et conduite cohérente.

22



Jeu collectif #2: processus de feedback lors d'une supervision directe

- Notez sur la rubrique de feedback.

Consigne : Encerclez à chaque étape ce qui décrit la performance du Superviseur; puis, dégagez une force du S et un point à améliorer.

23



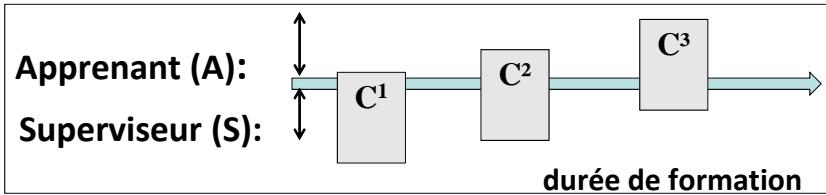
RUBRIQUE D'UN FEEDBACK CONSTRUCTIF SUITE À UNE OBSERVATION

Consigne : Encerclez à chaque étape ce qui décrit la performance du superviseur (S).

Étapes du feedback	À poursuivre	À améliorer	À corriger
1. Le S débute par l' auto-évaluation de l'A sur sa performance et reprécise la cible s'il y a lieu.	Il invite l'A à formuler une autoévaluation spécifique avec des exemples concrets sur les éléments positifs et les points à améliorer .	Il lui demande une autoévaluation, mais ne fait pas préciser de façon concrète les commentaires de l'A.	Il néglige cette étape et débute le feedback en nommant ses propres observations sur la performance de l'A.
2. En lien avec l'auto-évaluation, il formule 2-3 observations spécifiques sur la difficulté ciblée ou les points à améliorer .	Les observations les points à améliorer portent sur des éléments clés modifiables mis en lien avec la cible identifiée.	Les points à améliorer sont nombreux ou noyés à travers un trop grand nombre d'informations.	Les observations sur les points à améliorer sont vagues ou complexes de sorte que l'A ne voit pas les attentes.
3. Il énonce qqs observations positives sur la performance de l'A.	Il souligne les observations positives rapportées par l'A et, au besoin, en ajoute de nouvelles spécifiques .	Les observations positives sont globales et pas vraiment en lien avec l'autoévaluation de l'A.	Il omet les observations positives.
4. Il amène l'A à faire une autocritique sur les points identifiés et à nommer les moyens pour les corriger.	Il l'aide à comprendre ses difficultés et à découvrir des pistes de solutions . Il peut proposer quelques éléments de solution.	Il explique à l'A des pistes de solution sans avoir tenté de comprendre son point de vue ou sans s'ajuster à son niveau d'autocritique.	Il dicte simplement à l'A les moyens et les pistes de solution pour corriger les points à améliorer.
5. Il invite l'A à résumer ce qu'il retient de l'évaluation et à préciser ses prochains pas.	Il s'assure que l'A mentionne les éléments positifs, les points à améliorer et ses prochains pas .	Il demande à l'A de résumer ce qu'il retient, mais le laisse se limiter à un résumé vague ou partiel.	Il termine l'évaluation sans faire résumer ce qu'il 24 retient de la discussion.



Évolution dans la formulation des cibles



- Au début (C¹), **S propose à A une cible de travail (C)** à partir de difficultés démontrées.
- L'intégration par **A** d'une nouvelle cible nécessite **un temps d'appropriation** où on l'aide à vaincre ses réticences normales liées à son fonctionnement antérieur.

25



4 niveaux de feedback

1. Sur la **tâche**: *QUOI FAIRE?*
2. Sur le **processus** : *COMMENT FAIRE?*
3. Sur l'**autorégulation** et la métacognition:
POURQUOI J'AGIS DE TELLE FAÇON ET COMMENT FAIRE MIEUX?
4. Sur la **personne** (self): *Qui?* ➔ Rarement efficace.

(Hattie & Timperley, 2007) 26



Conditions facilitant la réceptivité au feedback

- ✓ L'apprenant **recherche activement** le feedback
- ✓ Observations dans l'action: + **crédible**
- ✓ Défi d'être le « **messager d'un feedback dérangeant** »: conserver une relation de confiance et de respect
- ✓ Utiliser « **continuer, faire plus, faire moins et commencer à faire** ».
- ✓ Relation de **confiance + continuité**

²⁷
(Bates et al., 2013)



FICHE DE FEEDBACK

Supervisé:

Cible :

Moyens:

1. Continue à faire:	2. Fais plus:
•	•
•	•
3. Fais moins:	4. Commence à faire:
•	•
•	•

²⁸

Superviseur:



Date:



Stratégies pour contrer 4 réactions défensives p/r au feedback Gilles Girard, Diane Clavet			
Étapes du feedback	Réponses défensives de A	Complicité du S	Stratégies pour sortir de l'impasse*
1. Identification de cible	Position dépendante	Position d'expert	Faire travailler A, observer le défi
2. Observations du S	Ne voit pas/évite l'important	Validé peu, assume que A les a perçues	Sa compr. de cible? Ce qu'il a vu?
3. Analyse, discussion	OUI, MAIS... (=NON)	Ne permet pas un non franc.	Valider les faits, sa contribution?
4. Plan d'action	OUI...OUI...	Prend pour acquis l'adhésion de A	Faire spécifier les accords et désaccords

*Revenir à l'étape antérieure et vérifier la perception de A et ses réticences, s'il y a lieu.

29


UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE
 Faculté de médecine et des sciences de la santé




Conclusion

30


UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE
 Faculté de médecine et des sciences de la santé


CPSS Centre de pédagogie des sciences de la santé



Bibliographie sur le feedback (*par ordre de priorités*)

1. Rudland, J., Wilkinson, T., Wearn, A., Nicol, P., Tunney, T., Owen, C., O'Keefe, M. (2013). A student-centred feedback model for educators. *The Clinical Teacher* ; 10: 99-102.
2. Boud, D. (2015). Feedback: ensuring that it leads to enhanced learning. *The Clinical Teacher* ; 12: 3-7.
3. Pelgrim, E.A.M., Kramer, A.W.M., Mokkink, H.G.A., van der Vleuten, C.P.M. (2012). The process of feedback: organisation, delivery, continuity. *Med Educ*; 46: 604-612.
4. Archer, J.C. (2010). State of the science in health professional education: effective feedback. *Med Educ*; 44: 101-108.
5. Sandars, J., Cleary, T.J. (2011). Self-regulation theory : Applications to medical education: AMEE Guide No. 58. *Med Teach*; 33: 875-886.
6. Nicol, D.J., Macfarlane-Dick, D. (2006). Formative assessment and self-regulated learning: a model and seven principles of good feedback practice. ³¹ *Studies in Higher Education*; 31 (2): 199-218.



Bibliographie sur le feedback – suite -

7. Eva, K.W., Armson, H., Holmboe, E., Lockyer, J., Loney, E., Mann, K., Sargeant, J. (2012). Factors influencing responsiveness to feedback: on the interplay between fear, confidence and reasoning processes. *Adv in Health Sci Educ*; 17: 15-26.
8. Van de Ridder, J.M., Stokking, K.M., McGaghie, W.C., Ten Cate, O.T.J. (2008). What is feedback in clinical education? *Med Educ*; 42 (2): 189-197.
9. Bates, J., Konkin, J., Suddards, C., Dobson, S., Pratt, D. (2013). Student perceptions of assessment and feedback in longitudinal integrated clerkships. *Med Educ*; 47 (4): 362-374.
10. Rudolph, J.W., Simon, R., Dufresne, R.L., Raemer, D.B. There's no such thing as a non-judgmental debriefing: a theory and method for debriefing with good judgment. *Simul Health*; 1 (1): 49-55.
11. Urquhart, L.M., Rees, C.E., Ker, J.S. (2014). Making sense of feedback experiences : a multi-school study of medical students' narratives. *Med Educ*; 48: 189-203.
12. Hattie, J., Timperley, H. (2007). The power of feedback. *Review of Educational Research*; 77 (1): 81-112.

³²

