



The Comment that Kills / Le commentaire qui tue

Constructive or devastating? It depends on how comments are given and received / Constructifs ou dévastateurs? Tout dépend de la façon dont les commentaires sont donnés et reçus

BRYN WILLIAMS-JONES

DEC 12, 2023

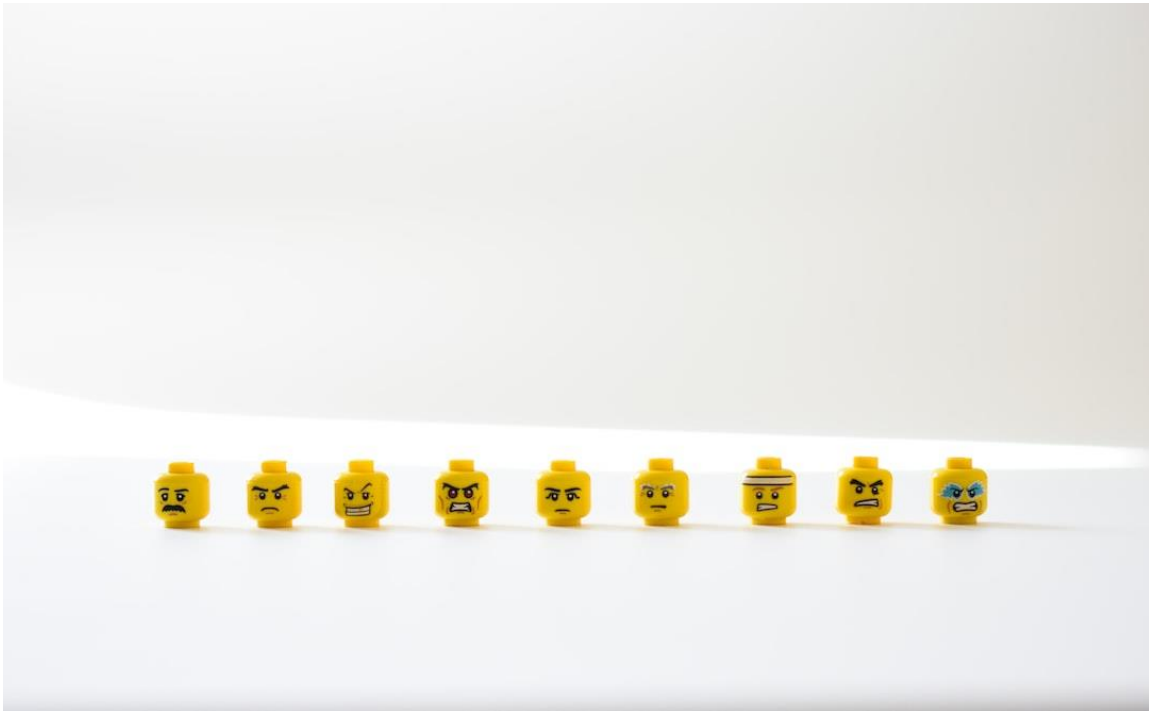


Photo by [Nik](#) on [Unsplash](#)

La version française de ce texte figure ci-dessous

As I've been doing course grading recently – a necessary task but not one that I like doing – it got me thinking about my own experiences with and relation to end-of-term student evaluations, grading more generally, and how we give and receive comments and critique. As a professor, I am invariably the one evaluating students; but as an educator, I also receive feedback from students at the end of term through systematized teaching evaluations. In both cases, comments are important for learning and continuous improvement. But the way that they are made can also have a huge impact: comments can be constructive and insightful, and an important part of the learning process; or they can be overly critical and demoralizing, and thus counterproductive.

In 2005, newly back in Montreal after 8 years away – 5 years in Vancouver and 3 years in the UK – my French was very rusty. For the first time in my academic career, I would be teaching and working in French. My francophone colleagues were very welcoming and extremely supportive, as were most of my students. One of my first Masters students, Marcel Pennors, a retired French teacher, would regularly but politely correct my French and encourage me to improve. A few of my other graduate students even confided to me, years later that, when I was teaching, they would do mental translation of my French!

But not all students were so accommodating or constructive. In my end-of-term course evaluations, I also received a few extremely negative comments (anonymous, of course) because my French was not perfect. Some even went so far as to point out the fact that there were minor grammatical errors in my PowerPoints (this was well before I discovered [Deepl.com](#) and

[Antidote](#)), and one questioned why a French-language institution would hire someone, like myself, who did not speak the language perfectly: “Why is this Anglo with a bad accent teaching our course?”

It wasn't just my linguistic abilities that were the subject to critique: my course plans (insufficiently detailed), my extravagant oral teaching style (intimidating, taking up too much space), my written feedback on essays (overly direct, insensitive), were all fodder for very direct and even personal attack. I well remember the “student lawyer” who didn't like the way I graded him on a small mid-term assignment, so he conducted a class survey and “systematic consultation” to challenge my grading scheme. In a pique of frustration – because I'd clearly explained the expectations on three separate occasions (orally, and by email), and which most students had understood based on their excellent performance in what was a simple exercise – I told the student “The classroom is not a democracy. As the professor, I'm God, and your job is to please me!” This student didn't seem to understand that the university is a meritocracy: the person teaching is much better qualified, has a PhD or is in the process of obtaining one, and knows the materials and scientific literature, otherwise they would not be given responsibility for teaching the class. I discovered that his real motivation was not learning or understanding what he'd done wrong but simply obtaining an “A grade”, which he was convinced he deserved, so he could be competitive for scholarships.

Clearly, the stakes in student evaluations are not the same for a professor like me – with a full-time job, salary, and tenure – and a contract lecturer with no guarantee of future employment. In my case, student feedback gives a snapshot of what a particular class thought but has little impact on my career as a professor. Yes, these evaluations are included in renewal and promotion dossiers, but unless they're catastrophically bad, they carry very little weight compared to other performance metrics (e.g., number of publications, grant funds). A mitigated or even bad evaluation still hurts, even when I try to rationalize the source or intent of the comments. It will make me question what went wrong and try to find ways to improve, but it does not pose an existential threat to my professional identity or career as a university professor.

The same cannot be said for contract lecturers being evaluated and critiqued by their students. There have been stories recently of an increase in [personal and hateful comments](#) addressed by students to lecturers, possibly because students know that a lecturer is more vulnerable to critique than a professor. If teaching evaluations are bad, these can be used by department or program directors to refuse to give a course to a certain lecturer; obviously we don't want weak educators teaching our students.

It's one thing to legitimately critique a lecturer's practices, and quite another to engage in hateful, personal attacks through sexist, racist or other demeaning comments. The institution has a responsibility to protect its employees, which at a minimum includes deleting hateful comments from evaluations before they are shared with the educator. But I would go further and argue that such cases should raise red flags that start formal investigations by the department director and other administrative instances (e.g., the Vice-dean or the university office responsible for preventing and responding to harassment). Hateful comments cross the boundary from critique to violence, and that cannot be tolerated.

Students, too, are vulnerable to insensitive or aggressive evaluations by their professors. Having completed my PhD now more than 20 years ago, it's been a very long time since I've been in the role of a student, aside from in [Karate](#) where I recently passed my yellow belt exam, a measure of my progression and which was a stressful experience! But the cost to me of this evaluation was negligible, done as it was in the context of a hobby, a voluntary choice that has no impact on my career. By contrast, for students in a course (or employees in government or industry), the cost to them of an overly negative evaluation can be substantial, even destructive, to their self-esteem, to their academic or career progression, and to their competitiveness for awards or promotions.

As the person evaluating another's performance, we should be diplomatic; and we should never be vindictive or use evaluations as a counterweight in or response to situations where we ourselves are being evaluated. We should constructively critique in a manner that both clearly identifies areas in need of improvement and provide suggestions for how to make such corrections. Comments should be as factual or objective as possible – it should be “business, not personal” – and complemented with a space for dialogue, where fact-checking and clarification of intent are encouraged, and corrections possible where warranted.

A corollary to how a comment is given is how it should be received. Those on the receiving end should not (necessarily) read into critical comments a personal attack or a negativity that was not intended. Yes, the comments may be very direct and bring into question our work, something in which we have invested substantial time and energy. It is normal to take this personally. But as the recipient of critique, we should try to receive comments with humility – when they are constructive critique – seeing them as an opportunity for learning and improvement and recognize that it's not personal. The abrupt or insensitive comment might just be due to the fact that the evaluator was tired or rushed.

Even if it is not our intention to be hurtful, comments can still be perceived as personal attacks and thus be very distressing. This doesn't mean “pulling our punches” (to come back to my karate example) and not saying clearly what's wrong, or how we perceived/received the comments (e.g., emotionally); a less than rigorous evaluation is dishonest and does a disservice, because we cannot improve if we do not know what's wrong. So, while we cannot ever know exactly how another person will receive and interpret our comments, we can and should try to put ourselves “in their shoes”, to think about how they would receive our critique, and adjust accordingly.

Comme j'ai fait de la correction de cours récemment – une tâche nécessaire, mais que je n'aime pas faire –, cela m'a fait réfléchir à mes propres expériences et à ma relation avec les évaluations de fin de trimestre des étudiants, à la notation en général et à la manière dont nous donnons et recevons des commentaires et des critiques. En tant que professeur, je suis invariablement celui qui évalue les étudiants; mais en tant qu'éducateur, je reçois également des commentaires de la part des étudiants à la fin du trimestre par le biais d'évaluations systématiques de l'enseignement. Dans les deux cas, les commentaires sont importants pour l'apprentissage et l'amélioration continue. Mais la manière dont ils sont formulés peut également avoir un impact considérable : les commentaires peuvent être constructifs et perspicaces, et constituer une partie importante du processus d'apprentissage; ou ils peuvent être trop critiques et démoralisants, et donc contre-productifs.

En 2005, de retour à Montréal après 8 ans d'absence – 5 ans à Vancouver et 3 ans au Royaume-Uni – mon français était très rouillé. Pour la première fois dans ma carrière universitaire, j'allais enseigner et travailler en français. Mes collègues francophones ont été très accueillants et m'ont apporté un grand soutien, tout comme la plupart de mes étudiants. L'un de mes premiers étudiants en maîtrise, Marcel Pennors, professeur de français à la retraite, corrigeait régulièrement, mais poliment, mon français et m'encourageait à m'améliorer. Quelques-unes de mes autres étudiantes m'ont même confié, des années plus tard, que lorsque j'enseignais, elles traduisaient mentalement mon français!

Mais tous les étudiants n'ont pas été aussi accommodants ou constructifs. Dans mes évaluations de fin de trimestre, j'ai également reçu quelques commentaires extrêmement négatifs (anonymes, bien sûr) parce que mon français n'était pas parfait. Certains sont même allés jusqu'à souligner le fait qu'il y avait des erreurs grammaticales mineures dans mes PowerPoint (c'était bien avant que je ne découvre [Deepl.com](#) et [Antidote](#)), et l'un d'entre eux s'est demandé pourquoi une institution francophone embaucherait quelqu'un, comme moi, qui ne parlait pas parfaitement la langue : "Pourquoi cet Anglo au mauvais accent donne-t-il notre cours?"

Ce ne sont pas seulement mes compétences linguistiques qui ont fait l'objet de critiques : mes plans de cours (insuffisamment détaillés), mon style d'enseignement oral extravagant (intimidant, prenant trop de place), mes commentaires écrits sur les essais (trop directs, insensibles), ont tous été l'objet d'attaques très directes et même personnelles. Je me souviens très bien de l' "étudiant avocat" qui n'aimait pas la façon dont je l'avais noté sur un petit travail de mi-parcours, et qui a donc mené une enquête auprès de la classe et une "consultation systématique" pour contester mon système de notation. Dans un élan de frustration – parce que j'avais clairement expliqué les attentes à trois reprises (oralement et par courriel), et que la plupart des étudiants avaient compris sur la base de leur excellente performance dans ce qui était un simple exercice – j'ai dit à l'étudiant "La salle de classe n'est pas une démocratie. En tant que professeur, je suis Dieu, et votre travail consiste à me faire plaisir!". Cet étudiant ne semblait pas comprendre que l'université est une méritocratie : la personne qui enseigne est bien plus qualifiée, elle a un doctorat ou est en train de l'obtenir, et connaît les matières et la littérature scientifique, sinon on ne lui confierait pas la responsabilité d'enseigner à la classe. J'ai découvert que sa véritable motivation n'était pas d'apprendre ou de comprendre ce qu'il avait fait de mal, mais simplement d'obtenir une "note A", qu'il était convaincu de mériter, afin d'être compétitif pour les bourses d'études.

Il est clair que les enjeux des évaluations étudiantes ne sont pas les mêmes pour un professeur comme moi – avec un emploi à temps plein, un salaire et ma permanence – et pour un chargé de cours contractuel sans garantie d'emploi à l'avenir. Dans mon cas, les commentaires des étudiants donnent un aperçu de ce qu'une classe particulière a pensé, mais ont peu d'impact sur ma carrière de professeur. Certes, ces évaluations sont incluses dans les dossiers de renouvellement et de promotion, mais à moins qu'elles ne soient catastrophiquement mauvaises, elles ont peu de poids par rapport à d'autres indicateurs de performance (ex. : le nombre de publications, les fonds de subvention). Une évaluation mitigée ou même mauvaise fait toujours mal, même si j'essaie de rationaliser la source ou l'intention des commentaires. Je m'interrogerai sur ce qui n'a pas fonctionné et j'essaierai de trouver des moyens de m'améliorer, mais cela ne constitue pas une menace existentielle pour mon identité professionnelle ou ma carrière en tant que professeur d'université.

Il n'en va pas de même pour les enseignants contractuels qui sont évalués et critiqués par leurs étudiants. On a récemment entendu parler d'une augmentation des [commentaires personnels et haineux](#) adressés par des étudiants à des chargés de cours, peut-être parce que les étudiants savent qu'un chargé de cours est plus vulnérable à la critique qu'un professeur. Si les évaluations des enseignements sont mauvaises, elles peuvent être utilisées par les directeurs de département ou de programme pour refuser de donner un cours à un certain chargé de cours; il est évident que nous ne voulons pas que des éducateurs faibles enseignent à nos étudiants.

C'est une chose de critiquer légitimement les pratiques d'un enseignant, et c'en est une autre de se livrer à des attaques personnelles haineuses par le biais de commentaires sexistes, racistes ou autres. L'institution a la responsabilité de protéger ses employés, ce qui implique au minimum de supprimer les commentaires haineux des évaluations avant qu'elles ne soient communiquées à l'enseignant. Mais j'irais même plus loin en affirmant que de tels cas devraient déclencher des signaux d'alarme et donner lieu à des enquêtes formelles de la part du directeur du département et d'autres instances administratives (ex. : le vice-doyen ou le bureau responsable de la prévention et de la réponse au harcèlement). Les commentaires haineux franchissent la frontière entre la critique et la violence, ce qui ne peut être toléré.

Les étudiants sont aussi vulnérables aux évaluations insensibles ou agressives de leurs professeurs. Ayant terminé mon doctorat il y a maintenant plus de 20 ans, cela fait très longtemps que je n'ai pas été dans le rôle d'étudiant, à part dans le

[karaté](#) où j'ai récemment passé mon examen de ceinture jaune, une mesure de ma progression et qui a été une expérience stressante! Mais le coût de cette évaluation a été négligeable pour moi, car elle s'est faite dans le cadre d'un loisir, d'un choix volontaire qui n'a pas d'impact sur ma carrière. En revanche, pour les étudiants qui suivent un cours (ou les employés de gouvernement ou d'entreprise), le coût d'une évaluation trop négative peut être substantiel, voire destructeur, pour leur estime de soi, leur progression académique ou professionnelle, et leur compétitivité pour l'obtention de récompenses ou de promotions.

En tant que personne qui évalue les performances d'une autre, nous devons faire preuve de diplomatie; nous ne devons jamais être vindicatifs ou utiliser les évaluations comme un contrepoids ou une réponse à des situations où nous sommes nous-mêmes évalués. Nous devons critiquer de manière constructive, en identifiant clairement les points à améliorer et en proposant des suggestions pour y parvenir. Les commentaires doivent être aussi factuels et objectifs que possible – ils doivent être "professionnels et non personnels" – et complétés par un espace de dialogue, où la vérification des faits et la clarification des intentions sont encouragées, et où des corrections peuvent être apportées si elles sont justifiées.

Le corollaire de la façon dont un commentaire est donné est la façon dont il doit être reçu. Les destinataires ne doivent pas (nécessairement) lire dans les commentaires critiques une attaque personnelle ou une négativité qui n'était pas intentionnelle. Oui, les commentaires peuvent être très directs et remettre en question notre travail, dans lequel nous avons investi beaucoup de temps et d'énergie. Il est normal de le prendre personnellement. Mais en tant que destinataires de la critique, nous devrions essayer de recevoir les commentaires avec humilité – lorsqu'il s'agit d'une critique constructive – en les considérant comme une occasion d'apprendre et de s'améliorer, et en reconnaissant que ce n'est pas personnel. Le commentaire abrupt ou insensible peut simplement être dû au fait que l'évaluateur était fatigué ou pressé.

Même si nous n'avons pas l'intention d'être blessants, les commentaires peuvent être perçus comme des attaques personnelles et donc être très pénibles. Cela ne signifie pas qu'il faille "jouer des coudes" (pour revenir à mon exemple du karaté) et ne pas dire clairement ce qui ne va pas, ou comment nous avons perçu/reçu les commentaires (ex. : sur le plan émotionnel); une évaluation peu rigoureuse est malhonnête et rend un mauvais service, car nous ne pouvons pas nous améliorer si nous ne savons pas ce qui ne va pas. Ainsi, bien que nous ne puissions pas toujours savoir exactement comment une autre personne recevra et interprétera nos commentaires, nous pouvons et devons essayer de nous mettre "à sa place", de penser à la façon dont elle recevrait notre critique, et de nous adapter en conséquence.