

# The SBI Feedback Framework for Work

Give Feedback That Changes Behavior, Not Just Makes People Defensive

Most feedback fails because it's vague, personal, or delivered wrong. The SBI framework gives you a clear structure for feedback that people actually hear and act on.

## The SBI Framework

### 01

#### S = Situation

Start by anchoring the feedback to a specific time and place. This prevents the conversation from becoming about 'always' or 'never.'

##### ■ ACTION / THE FIX

Never give feedback without being able to name a specific date, meeting, or event.

##### ■ AVOID / INCORRECTO

You're always late to meetings.

##### ■ BETTER / CORRECTO

In yesterday's client call at 2pm...

##### ■ WHY / POR QUÉ

Specific situations can't be argued with. Generalizations invite defensiveness.

### 02

#### B = Behavior

Describe the observable behavior—what you saw or heard. Not your interpretation. Not your judgment. Just the facts.

##### ■ ACTION / THE FIX

Ask yourself: 'Could a video camera have captured this?' If not, it's interpretation, not behavior.

##### ■ AVOID / INCORRECTO

You weren't paying attention and didn't care about the client.

##### ■ BETTER / CORRECTO

You joined 10 minutes late and didn't have the slides ready when the client asked.

##### ■ WHY / POR QUÉ

Behavior is objective. Judgments are subjective and trigger defensiveness.

# 03

## I = Impact

Explain the consequence of the behavior—on you, the team, the client, or the project. This is why it matters.

### ■ ACTION / THE FIX

Always connect behavior to business impact—that's what makes people care.

### ■ AVOID / INCORRECTO

It was really unprofessional.

### ■ BETTER / CORRECTO

The client asked if we were prepared, and I had to cover for us. It made us look disorganized.

### ■ WHY / POR QUÉ

Impact makes the feedback meaningful. Without it, people don't understand why they should change.

## Complete SBI Examples

**\*\*Example 1: Missed Deadline\*\*** 'In Monday's sprint review [SITUATION], you mentioned for the third time that the feature wasn't ready and would slip to next week [BEHAVIOR]. This is causing the product team to lose confidence in our estimates, and I'm getting questions from the VP about our reliability [IMPACT].' **\*\*Example 2: Great Work (Positive Feedback)\*\*** 'In the client presentation this morning [SITUATION], when the CFO challenged our pricing, you calmly walked through the ROI calculation and addressed each concern [BEHAVIOR]. The CFO nodded and said 'that makes sense'—I think that saved the deal [IMPACT].' **\*\*Example 3: Communication Issue\*\*** 'In yesterday's Slack thread about the outage [SITUATION], your message said 'this is a disaster, I can't believe no one caught this' [BEHAVIOR]. Several team members reached out to me saying they felt blamed. It's affecting team morale during an already stressful situation [IMPACT].'

## After SBI: The Forward Question

After delivering SBI feedback, don't just stop. Ask a forward-looking question that invites dialogue: • 'What's your perspective on this?' • 'How can we prevent this next time?' • 'What support do you need to change this?' This turns feedback from a lecture into a conversation—and conversations lead to change.

# El marco de retroalimentación SBI

Da retroalimentación que cambia el comportamiento, no que pone a la gente a la defensiva

La mayoría de la retroalimentación falla porque es vaga, personal o se entrega de manera incorrecta. El marco SBI te da una estructura clara para retroalimentación que la gente realmente escucha y aplica.

## El marco SBI

01

### S = Situation / Situación

Empieza anclando la retroalimentación en un momento y lugar específico. Esto evita que la conversación se vuelva sobre “siempre” o “nunca”.

#### ■ ACTION / THE FIX

Nunca des retroalimentación sin poder nombrar una fecha, reunión o evento concreto.

#### ■ AVOID / INCORRECTO

Siempre llegas tarde a las reuniones.

#### ■ BETTER / CORRECTO

En la llamada con el cliente de ayer a las 2 p. m....

#### ■ WHY / POR QUÉ

Las situaciones específicas no se pueden discutir. Las generalizaciones generan defensividad.

02

### B = Behavior / Comportamiento

Describe el comportamiento observable: lo que viste u oíste. No tu interpretación. No tu juicio. Solo los hechos.

#### ■ ACTION / THE FIX

Pregúntate: “¿Una cámara de video podría haber capturado esto?” Si no, es interpretación, no comportamiento.

#### ■ AVOID / INCORRECTO

No estabas prestando atención y no te importaba el cliente.

#### ■ BETTER / CORRECTO

Te uniste 10 minutos tarde y no tenías las diapositivas listas cuando el cliente las pidió.

#### ■ WHY / POR QUÉ

El comportamiento es objetivo. Los juicios son subjetivos y disparan defensividad.

## 03

### I = Impact / Impacto

Explica la consecuencia del comportamiento: sobre ti, el equipo, el cliente o el proyecto. Esto es lo que le da peso.

#### ■ ACTION / THE FIX

Conecta siempre el comportamiento con un impacto en el negocio; eso es lo que hace que a la gente le importe.

#### ■ AVOID / INCORRECTO

Fue muy poco profesional.

#### ■ BETTER / CORRECTO

El cliente preguntó si estábamos preparados, y tuve que cubrirnos. Nos hizo ver desorganizados.

#### ■ WHY / POR QUÉ

El impacto vuelve significativa la retroalimentación. Sin él, la gente no entiende por qué debe cambiar.

## Ejemplos completos de SBI

**\*\*Ejemplo 1: Fecha límite incumplida\*\*** “En la revisión del sprint del lunes [SITUACIÓN], mencionaste por tercera vez que la funcionalidad no estaba lista y se movería a la próxima semana [COMPORTAMIENTO]. Esto está causando que el equipo de producto pierda confianza en nuestras estimaciones, y estoy recibiendo preguntas del VP sobre nuestra confiabilidad [IMPACTO].”

**\*\*Ejemplo 2: Buen trabajo (retroalimentación positiva)\*\*** “En la presentación con el cliente esta mañana [SITUACIÓN], cuando el CFO cuestionó nuestro precio, explicaste con calma el cálculo de ROI y respondiste cada inquietud [COMPORTAMIENTO]. El CFO asintió y dijo ‘tiene sentido’; creo que eso cerró el trato [IMPACTO].” **\*\*Ejemplo 3: Problema de comunicación\*\*** “En el hilo de Slack de ayer sobre la interrupción [SITUACIÓN], tu mensaje decía ‘esto es un desastre, no puedo creer que nadie detectó esto’ [COMPORTAMIENTO]. Varios miembros del equipo me escribieron diciendo que se sintieron culpados. Está afectando la moral del equipo en una situación ya estresante [IMPACTO].”

## Después de SBI: la pregunta hacia adelante

Después de entregar retroalimentación usando SBI, no te detengas ahí. Haz una pregunta orientada al futuro que abra la conversación: • “¿Cuál es tu perspectiva sobre esto?” • “¿Cómo podemos evitar

que esto ocurra la próxima vez?” • “¿Qué apoyo necesitas para cambiar esto?” Esto convierte la retroalimentación de un monólogo en una conversación—y las conversaciones generan cambio.

[nyenglishteacher.com](http://nyenglishteacher.com)