

Méthode du feedback SCI

La technique **SCI** (Situation, Comportement, Impact) est une méthode structurée pour donner un feedback clair, précis et constructif. Elle est particulièrement utile pour renforcer les comportements positifs et limiter les malentendus. Voici une description de chaque étape :

Situation : précisez le contexte dans lequel le comportement s'est produit.

« *Lors de la réunion d'équipe lundi matin* »

...

Comportement : décrivez le comportement que vous avez pu observer.

« *J'ai remarqué que tu avais coupé la parole à plusieurs reprises* »

...

Impact : expliquez les conséquences de ce comportement.

« *Mon impression est que cela a créé de la frustration chez les autres participant-e-s et que certaines idées n'ont pas été exprimées jusqu'au bout* »

Contact

Service du personnel et d'organisation SPO
Rue Joseph-Piller 13
1701 Fribourg
+ 41 26 305 32 52
www.fr.ch/spo
spo@fr.ch

Travailler à l'Etat de Fribourg

Culture du feedback

,



ETAT DE FRIBOURG
STAAT FREIBURG

Service du personnel et d'organisation SPO
Amt für Personal und Organisation POA

Pour aller plus loin

Programme de formation continue de l'Etat de Fribourg –
catégorie Communication : www.fr.ch/form

Culture du feedback

Une **culture du feedback** favorise une communication ouverte, constructive et continue, grâce à des **principes clés** :



Encouragement

Communication ouverte et honnête



Support et engagement du management

Feedback constructif orienté action



Suivis réguliers et évaluation

Culture de l'apprentissage



Reconnaissance

Confiance



Un feedback efficace

C'est...

- **Un dialogue** : un échange ouvert
- **Un feedback spécifique** : des commentaires clairs et précis
- **Un feedback axé sur le problème** : se concentrer sur les faits, pas sur la personne
- **Un feedback axé sur le développement (futur)** : proposer des pistes d'amélioration
- **Un message par feedback** : se limiter à une remarque à la fois
- **Un feedback constructif en individuel** : s'adresser à la personne en privé

Ce n'est pas...

- **Un monologue** : une personne parle sans écouter l'autre
- **Un feedback général** : des commentaires vagues ou imprécis
- **Un feedback axé sur la personne** : critique de la personne, plutôt que de ses performances ou de son comportement
- **Un feedback axé sur les reproches (passé)** : se focaliser sur des erreurs déjà commises
- **Recourir au « tu » ou « on »** : utiliser des formulations qui accusent ou généralisent
- **Un feedback sandwich** : cacher une critique entre deux compliments
- **Un feedback critique devant d'autres personnes** : critiquer en public, ce qui peut être humiliant

Les différents types de feedback

Feedback positif

Reconnaitre un comportement ou un résultat à encourager et / ou à reproduire

Feedback constructif

Aider à corriger un comportement ou améliorer des résultats

Feedback correctif

Signaler des comportements ou des actions problématiques

Feedback d'encouragement

Soutenir et remotiver lors d'efforts significatifs même si les objectifs ne sont pas encore atteints

Feedback d'évaluation

Donner une appréciation globale des résultats de manière formelle

Feedback de développement

Accompagner la personne dans son évolution à long terme

Feedback spontané

Donner un retour immédiat sur une tâche ou un comportement récent