

ANTONIN GAUNAND

SÉCURITÉ PSYCHOLOGIQUE

Libérer la parole pour libérer
la performance collective

Table des matières

Prologue	13
Introduction	15
Le « secret » des équipes performantes.....	15
Le concept de sécurité psychologique	18
Présentation de l'ouvrage	26

Première partie

Les fondamentaux de la sécurité psychologique

Chapitre 1

Aux origines de la sécurité psychologique	29
Une découverte accidentelle.....	29
Les travaux de William Kahn	30
La sécurité psychologique se joue au niveau de l'équipe.....	33

Chapitre 2

Ce que n'est pas la sécurité psychologique	37
La confiance.....	37
La bienveillance ou la gentillesse.....	39
La cohésion d'équipe.....	40
La franchise sans filtre.....	42

Chapitre 3

Les bénéfices de la sécurité psychologique	45
Un impact majeur sur la performance, l'engagement et la créativité.....	45

Des bénéfices multidimensionnels.....	46
Mesurer la sécurité psychologique	48
Synthèse de la première partie : l'efficacité collective	55

Deuxième partie

Un modèle à quatre niveaux

Chapitre 4

Premier niveau : le leader.....	61
Une définition du leadership.....	62
Leader ou manager? Une distinction à nuancer	64
L'impact du leader sur la sécurité psychologique	67
Choisir le bon style de leadership.....	67
Le projet Oxygène de Google.....	71
Vers une posture de manager-coach.....	73

Chapitre 5

Deuxième niveau : l'équipe.....	77
La définition d'une équipe.....	78
Coopération ou collaboration?.....	79
La taille optimale d'une équipe.....	81
Le cycle de la vie d'une équipe.....	83
Comprendre les dynamiques relationnelles grâce au sociogramme.....	85
Les trois dimensions du travail en équipe	86

Chapitre 6

Troisième niveau : le cadre de travail.....	89
La roue de Deming (PDCA) : organiser le travail dans une logique d'amélioration continue	90
Les objectifs : une boussole pour structurer l'action	92
Zoom sur le management hiérarchique	95
Zoom sur le management de projet.....	97

Zoom sur l'agilité	99
Capitaliser et partager les bonnes pratiques.....	106
Chapitre 7	
Quatrième niveau : l'organisation	109
Les quatre types d'organisation	112
Les trois niveaux de décision	114
La culture d'entreprise	118
Manager par les valeurs.....	122
Synthèse de la deuxième partie : les neurosciences au service de la sécurité psychologique	129

Troisième partie

La spirale négative

Chapitre 8	
Les risques psychosociaux (RPS)	137
Le rapport Gollac : une référence structurante	138
Les six facteurs de RPS.....	139
Les conséquences des RPS sur la sécurité psychologique	140
Chapitre 9	
La peur est l'ennemi n° 1 de la sécurité psychologique	143
Vers un « <i>hardcore management</i> » ?	143
Un silence assourdissant.....	148
Le syndrome de Cassandre : quand parler ne suffit pas.....	151
Chapitre 10	
Sous pression : l'influence de la psychologie sociale	155
Se fondre dans le groupe : les dangers du conformisme.....	156
L'illusion du consensus : le piège du <i>groupthink</i>	157
Obéir sans discuter : la soumission à l'autorité.....	160
Les biais cognitifs : ces raccourcis mentaux qui nous égarent.....	162
La frustration : de l'étincelle à l'explosion	164

Chapitre 11

Les mécanismes de rejet et d'exclusion	167
L'effet brebis galeuse	168
Le souffre-douleur.....	169
Le bouc émissaire	170
La persécution au travail ou <i>mobbing</i>	172

Chapitre 12

La manipulation	175
Le pied-dans-la-porte	178
La porte-au-nez	180
Le <i>gaslighting</i>	183

Chapitre 13

Les jeux de pouvoir	185
Les zones d'incertitude.....	186
L'analyse stratégique des organisations.....	188
Les quatre sources de pouvoir	189

Synthèse de la troisième partie: les théories X et Y de McGregor	193
---	-----

Quatrième partie

Sept leviers pour créer un environnement de sécurité psychologique

Chapitre 14

Levier n° 1 : poser un cadre de sécurité psychologique	201
Poser explicitement la règle du non-jugement.....	201
Apporter son « meilleur soi-même » au travail.....	202
Créer une charte pour chaque équipe.....	205
Mettre en place et maintenir un « forum »	206

Chapitre 15

Levier n° 2 : communiquer efficacement	209
Maîtriser les fondamentaux de la communication	209
Écouter pour comprendre, pas pour répondre.....	213
Créer une véritable culture du feedback	215
Gérer les tensions et les conflits.....	222

Chapitre 16

Levier n° 3 : comprendre la dynamique de groupe	227
S'appuyer sur les trois piliers du travail en équipe :	
production, facilitation et régulation	227
Prendre des décisions collectives éclairées	231
Développer la créativité et innover	235
Favoriser l'inclusion	238

Chapitre 17

Levier n° 4 : développer son intelligence émotionnelle	241
Comprendre ses propres émotions : la conscience de soi	242
Contrôler ses émotions : la maîtrise de soi.....	244
Comprendre les émotions de l'autre : la conscience sociale.....	245
Entretenir de bonnes relations avec les autres :	
la gestion des relations interpersonnelles	246

Chapitre 18

Levier n° 5 : mieux se connaître pour mieux collaborer	247
Créer un environnement inclusif grâce au MBTI	250
Repérer les comportements au sein d'une équipe avec le DISC.....	256
Se connaître en profondeur avec le modèle OCEAN.....	258
Rédiger le « manuel de soi-même »	261

Chapitre 19

Levier n° 6 : s'engager pleinement	263
Activer les bons leviers de motivation.....	264
Identifier ses facteurs individuels de motivation	266
Débloquer son potentiel et surmonter le syndrome de l'imposteur	267

Chapitre 20

Levier n° 7 : s'adapter à un environnement instable

en mutation constante 271

 Naviguer sereinement dans l'incertitude 273

 Prévoir l'imprévisible..... 277

 Accompagner le changement..... 280

 Se préparer à une nouvelle ère 283

Synthèse de la quatrième partie :

les quatre niveaux de la sécurité psychologique 287

Conclusion 289

Épilogue 291

Remerciements 293

Bibliographie 295