

Sécurité psychologique, en parler c'est bien, l'instaurer c'est mieux !



25.5.2024, David Fiorucci

La sécurité psychologique, un concept souvent associé aux recherches d'Amy Edmondson dans les années 90, est devenue une pierre angulaire des pratiques de gestion moderne dans les entreprises et les organisations. Sa pertinence n'a jamais été aussi critique qu'en ces temps de transformations rapides des milieux de travail, où le bien-être mental des employés est directement corrélé à la productivité et à l'innovation.

Définition et importance de la sécurité psychologique

La sécurité psychologique se définit comme la croyance partagée par les membres d'une équipe que l'environnement est sûr pour l'interpersonnalité, l'expression de soi et l'admission des erreurs sans crainte de punition ou de rejet. Dans le contexte actuel, marqué par l'incertitude économique, les défis de la digitalisation, et les crises sanitaires, elle joue un rôle crucial en permettant aux équipes de rester résilientes, de s'adapter et d'innover.

Les recherches montrent que les environnements de travail où la sécurité psychologique est élevée enregistrent de meilleurs résultats en termes de performance, d'engagement des employés, et de satisfaction client. Une étude menée par Google, intitulée « Project Aristotle », a révélé que la sécurité psychologique était le facteur le plus important dans la constitution des équipes les plus performantes.

Le rôle des dirigeants et des leaders

Le rôle des dirigeants et des leaders est primordial dans la création et le maintien de la sécurité psychologique. Tout commence par eux et le cadre qu'ils instaurent. Les leaders doivent agir de manière à montrer qu'ils valorisent l'apprentissage et la transparence et qu'ils sont prêts à reconnaître leurs propres erreurs et à encourager les retours constructifs. Ils doivent également être accessibles et réceptifs, créant un

LP3 AG / SA

Eidochsweg 23 / Chemin du Léopard 23, 2504 Biel/Bienne, Switzerland
+41 78 818 40 18, www.lp3leadership.com
CHE-347.044.325

climat de confiance où les employés se sentent confortables pour partager leurs idées et leurs préoccupations.

Mesures concrètes pour instaurer la sécurité psychologique

Formation et développement

Les entreprises peuvent organiser des formations sur la communication, la gestion des conflits, et le leadership empathique pour aider les leaders à acquérir les compétences nécessaires pour favoriser un environnement sûr et inclusif. Des ateliers réguliers peuvent également aider les équipes à pratiquer la vulnérabilité et la confiance mutuelle.

Évaluation et feedback

Mettre en place des systèmes de feedback continu, où les employés peuvent donner et recevoir des retours de manière anonyme ou ouverte, contribue à instaurer un dialogue constant et à ajuster les pratiques de sécurité psychologique. Les évaluations de performance devraient inclure des critères sur la contribution à un environnement de travail sécurisé psychologiquement.

Célébration des échecs et des apprentissages

Encourager la célébration des échecs comme opportunités d'apprentissage est une autre stratégie efficace. Des événements tels que les "Fail Fests" où les employés partagent leurs erreurs et ce qu'ils en ont appris peuvent déstigmatiser l'échec et promouvoir une culture de croissance.

Politiques et pratiques inclusives

Les dirigeants doivent veiller à ce que les politiques et pratiques de l'entreprise promeuvent l'équité, incluent tous les employés, et protègent contre les comportements abusifs ou discriminatoires. Un environnement de travail inclusif renforce la sécurité psychologique en validant les diverses perspectives et expériences des employés.

Exemples d'entreprises qui réussissent

Des entreprises comme Pixar et Bridgewater Associates ont intégré la sécurité psychologique dans leurs pratiques de gestion. Chez Pixar, par exemple, les « Braintrust » meetings, où des retours francs et constructifs sont encouragés, ont été essentiels pour produire des films innovants et de qualité. Chez Bridgewater, la politique de "transparence radicale" vise à encourager les employés à exprimer ouvertement leurs pensées et à défier les idées reçues, même celles des dirigeants.

Pour les entreprises cherchant à naviguer avec succès dans le paysage complexe du monde moderne, investir dans la sécurité psychologique est non seulement avantageux, mais essentiel. Les dirigeants doivent prendre l'initiative en modelant les comportements et les attitudes qui favorisent un environnement ouvert et inclusif. En fin de compte, la sécurité psychologique n'est pas seulement une question de bien-être au travail ; c'est un moteur puissant de performance, d'innovation, et de compétitivité à long terme.

L'intention derrière les actions des dirigeants

Un élément souvent sous-estimé mais crucial pour renforcer la sécurité psychologique est l'intention qui se cache derrière les actions et les décisions des dirigeants. Quand les intentions des leaders sont pures, positives et claires, cela transmet aux équipes que leurs dirigeants agissent dans l'intérêt collectif et non pour des gains personnels ou des agendas cachés. Cette transparence intentionnelle contribue significativement à créer un climat de confiance où les employés se sentent en sécurité pour exprimer leurs opinions et prendre des risques.

Pour instaurer efficacement une telle sécurité, il est également essentiel que les leaders se montrent humains, vulnérables et ouverts. En partageant leurs propres doutes et échecs, les leaders montrent qu'il est acceptable de ne pas toujours avoir les réponses et que l'échec est une partie naturelle du processus d'apprentissage et d'innovation. Cette vulnérabilité crée une résonance émotionnelle qui encourage les membres de l'équipe à s'ouvrir à leur tour, renforçant ainsi les liens et la compréhension mutuelle au sein de l'équipe. Un leader qui pratique l'ouverture et montre de l'humanité peut ainsi transformer profondément l'atmosphère de travail, faisant de la sécurité psychologique non seulement une politique, mais une pratique quotidienne vécue et partagée par tous.