

Réflexion sur la sécurité psychologique au sein des équipes

La sécurité psychologique désigne les environnements dans lesquels les personnes se sentent capables de poser des questions, de reconnaître leurs incertitudes, de demander de l'aide, de donner leur avis et d'exprimer leurs préoccupations sans craindre l'humiliation, les représailles ou l'exclusion. Elle est renforcée par une communication respectueuse, un leadership bienveillant, l'inclusion, la confiance et la responsabilité partagée au sein des équipes et des organisations.

La sécurité psychologique peut contribuer à favoriser :

- L'apprentissage, la réflexion et le développement professionnel.
- La communication et la collaboration au sein de l'équipe.
- L'expression de préoccupations concernant la sécurité des patients ou le lieu de travail.
- L'inclusion, le sentiment d'appartenance et le bien-être.
- L'amélioration continue dans les environnements d'apprentissage et de soins de santé.

Voici quelques exemples de pratiques susceptibles de favoriser la sécurité psychologique :

- Encourager les questions, la rétroaction et la diversité des points de vue.
- Réagir avec respect face à l'incertitude, aux erreurs ou aux points de vue divergents.
- Encourager une participation inclusive aux discussions et à la prise de décision.
- Reconnaître la hiérarchie et les rapports de force au sein des équipes.
- Donner l'exemple en matière d'ouverture d'esprit, de responsabilité et de communication respectueuse.

Questions de réflexion

- Les personnes se sentent-elles à l'aise pour poser des questions ou reconnaître leur incertitude ?
- Comment réagit-on généralement face aux erreurs, à la rétroaction ou aux points de vue divergents ?
- Existe-t-il des obstacles qui empêchent les personnes ou les groupes de s'exprimer ?
- Comment les comportements des dirigeants et la dynamique d'équipe influencent-ils la confiance et l'inclusion ?
- Quels petits changements pourraient contribuer à renforcer la sécurité psychologique au sein de cet environnement ?

Le renforcement de la sécurité psychologique passe à la fois par des interactions quotidiennes bienveillantes et par une culture d'entreprise qui valorise l'inclusion, l'apprentissage, le respect, la responsabilité et l'amélioration continue.

S'inspirant des travaux fondateurs d'Amy Edmondson sur la sécurité psychologique, ainsi que des ressources canadiennes en matière de santé, notamment la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail.^{16, 25}