

Table des matières

Remerciements	3
À propos de l'auteur.....	5
Table des matières	7
Liste des Focus	13
Préface.....	15
Préambule.....	19
Introduction	21
Chapitre 1 - Un peu d'histoire	33
Vol Eastern Airlines 401 (Miami).....	33
Vols KLM 4805 et Pan Am 1736 (Tenerife).....	35
Vol United Airlines 173 (Portland)	37
Three Mile Island.....	39
Bhopal.....	41
Elaine Bromiley.....	42
La naissance du CRM	43
L'impact du facteur humain dans les autres industries	49
PARTIE 1 - Pour une meilleure performance individuelle.....	51
Chapitre 2 - Connaissance de soi.....	53
Connaissances de base	53
<i>L'ampleur des dégâts</i>	<i>54</i>

<i>Le cerveau humain</i>	61
Le cerveau triunique	62
Les deux Systèmes	64
Les états émotionnels « négatifs »	71
<i>Le stress animal</i>	72
<i>Le stress moderne de l'Homo Sapiens</i>	75
<i>Gérer ses états émotionnels négatifs</i>	82
1. La respiration	84
2. La Gestion de Modes Mentaux	88
3. Les Positions de Perception	92
<i>Stress et anxiété</i>	94
<i>Gérer son niveau de stress sur le moyen et le long terme</i>	96
1. La cohérence cardiaque	97
2. Relativisation, responsabilisation et acceptation	97
3. La psychologie positive	99
4. La douche chaude	100
5. Méditation et pleine conscience	104
6. Imagerie mentale et visualisation	105
Durée d'éveil, fatigue et performance	110
<i>L'inertie du sommeil</i>	113
Les mécanismes de l'attention	116
<i>Le filtre de l'attention</i>	116
<i>Le circuit de la récompense</i>	118
<i>Le mode par défaut</i>	122
<i>Les bulles attentionnelles</i>	123
<i>L'effet d'amorçage</i>	124
<i>L'hyperfocalisation</i>	125
<i>Notre cerveau construit notre réalité</i>	128
<i>Développer sa capacité d'attention</i>	131
L'intelligence émotionnelle	132
Qu'avons-nous appris dans ce chapitre ?	133
Propositions de lecture pour aller plus loin	134

PARTIE 2 - Pour une meilleure performance du groupe 135

Chapitre 3 - Communication 137

Pourquoi communiquer ?	138
Fermer la boucle	142
Les interférences externes	144
Les interférences internes	146
Où avez-vous appris à écouter ?	149
Les questions ouvertes et les questions « propres »	155
Abolissons les salamalecs	157
Les trois pans de la communication	159
Offrez des injonctions positives	164
Avant toute chose, s'assurer de l'écoute	170
Oser dire et se faire entendre	173
Structurer sa communication	176
Communiquer avec bienveillance	180
Avoir conscience de ses interactions	187
Parler dans le même sens – les problèmes de latéralité	192
Qu'avons-nous appris dans ce chapitre ?	193
Propositions de lecture pour aller plus loin	193

Chapitre 4 - Travail en équipe 195

Le leadership	196
Quel modèle de leadership ?	201
Comment devenir un leader ?	205
<i>Partager l'objectif</i>	205
<i>Exemplarité et honnêteté</i>	208
<i>Humilité et vulnérabilité</i>	211
<i>Un briefing ? OK, mais comment faire en pratique ?</i>	213
<i>Après la mission ? Le débriefing</i>	216
Les habitudes d'un excellent leader	218
<i>Montrez l'exemple</i>	218
<i>Sachez vous entourer</i>	221
<i>Prenez le temps de définir votre cadre</i>	222
<i>Écoutez vos collaborateurs</i>	224
<i>Faites confiance</i>	224
<i>Prenez en compte quatre besoins essentiels de tout être humain</i>	225
<i>Assumez vos responsabilités</i>	226

<i>Équilibrez votre ego</i>	227
<i>Soyez reconnaissant</i>	229
<i>Instaurez une culture de feedback</i>	229
Le followership	234
<i>Support mutuel</i>	241
<i>Contrôle mutuel</i>	242
<i>L'autorité du groupe</i>	242
Structurer l'équipe en situation de crise	244
Leadership et intelligence émotionnelle	245
Comment procéder pour développer ces compétences ?	247
Qu'avons-nous appris dans ce chapitre ?	248
Propositions de lecture pour aller plus loin	248
Chapitre 5 – Gestion de la charge de travail.....	251
Tout n'est que perception	252
<i>Motivation et niveau d'éveil</i>	254
Les interruptions de tâche	260
Mean Time Between Failures	270
Les aides cognitives	274
<i>Les procédures</i>	275
<i>Quand il est nécessaire d'enfreindre la règle</i>	278
<i>Les check-lists</i>	279
Qu'avons-nous appris dans ce chapitre ?	282
Propositions de lecture pour aller plus loin	282
Chapitre 6 - Conscience de la situation.....	283
Silence 1 ^{ère} ! Clap, ça tourne	284
Silence 2 ^{ème} ! Clap, ça tourne	285
Faits et interprétation	286
Comment se construit notre conscience de la situation ?	290
<i>Les pièges de perception (Niveau 1 de la SA)</i>	291
L'attention en cause	292
WYSIATI	293
Suggestibilité et perception erronée	296
Le cerveau bouche-trou	300
Le biais d'attention	303
L'effet de halo	304
<i>Les pièges de compréhension (Niveau 2 de la SA)</i>	304
Biais de confirmation et erreur de fixation	304

Le biais d'habitude	309
Des calculs de probabilité improbables	312
<i>Les pièges d'anticipation (Niveau 3 de la SA)</i>	313
La conscience de la situation partagée	313
Les signaux faibles	314
Qu'avons-nous appris dans ce chapitre ?	319
Proposition de lecture pour aller plus loin	319
Chapitre 7 - Prise de décision	321
Raison ou émotions ?	322
<i>Nous sommes des algorithmes</i>	323
Les modèles de prise de décision	326
<i>Le modèle de Classical Decision Making – CDM</i>	326
<i>Le modèle de Recognition-Primed Decision - RPD</i>	327
<i>Le modèle SRK</i>	329
<i>Le modèle du Naturalistic Decision Making – NDM</i>	330
Les biais décisionnels	330
<i>Le biais de conformisme (Asch)</i>	331
<i>Le biais d'obéissance à l'autorité (Milgram)</i>	333
<i>Le biais d'habitude</i>	336
<i>Le biais d'ancrage</i>	336
<i>Le biais de disponibilité</i>	338
<i>L'aversion à la perte</i>	339
<i>Quand l'engagement dépasse l'entendement</i>	341
<i>La règle « peak-end » (pic-fin)</i>	343
Décider en toute conscience	346
<i>L'effet de surprise</i>	346
<i>Le retour du Classical Decision Making : le T-FORDEC</i>	348
Qu'avons-nous appris dans ce chapitre ?	351
Propositions de lecture pour aller plus loin	351
Chapitre 8 – Les interactions homme / machine	353
<i>Des automatismes pour nous aider</i>	353
<i>Les menaces aux automatismes</i>	354
<i>Contrôle mutuel et autocontrôle</i>	359
<i>Simuler pour viser juste</i>	361
<i>Pallier les défaillances des automatismes</i>	361

