



MERCI AUX SPONSORS

DIAMANT



ÉMERAUDE



TOPAZE



Et si notre communication était biaisée ?



Chris Deniaud



ausy
by randstad.





Chris Deniaud

Agile Practice Leader



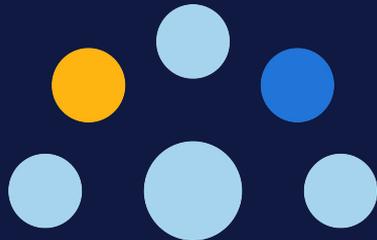
Curieux et passionné d'agilité depuis 2004
Responsable du développement de la practice agile pour Ausy
France

[@ChrisDENIAUD](#)

chris.deniaud.eu



<https://www.linkedin.com/in/christophe-deniaud>



Manifeste pour le développement Agile de logiciels

Nous découvrons comment mieux développer des logiciels par la pratique et en aidant les autres à le faire.

Ces expériences nous ont amenés à valoriser :

Les individus et leurs interactions plus que les processus et les outils

Des logiciels opérationnels plus qu'une documentation exhaustive

La collaboration avec les clients plus que la négociation contractuelle

L'adaptation au changement plus que le suivi d'un plan

Nous reconnaissons la valeur des seconds éléments, mais privilégions les premiers.

La communication, qu'est-ce que c'est ?



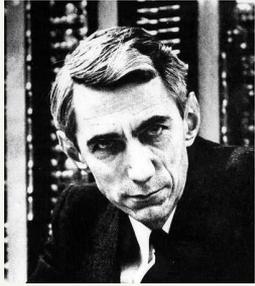
La **communication** est l'ensemble des interactions avec un tiers ... qui véhicule une ou plusieurs informations.

ou

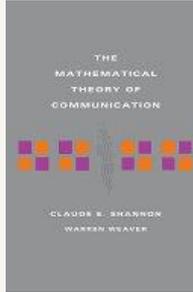
La communication n'est qu'une occasion d'altérer une idée.



La communication a aussi été théorisée



Claude E Shannon

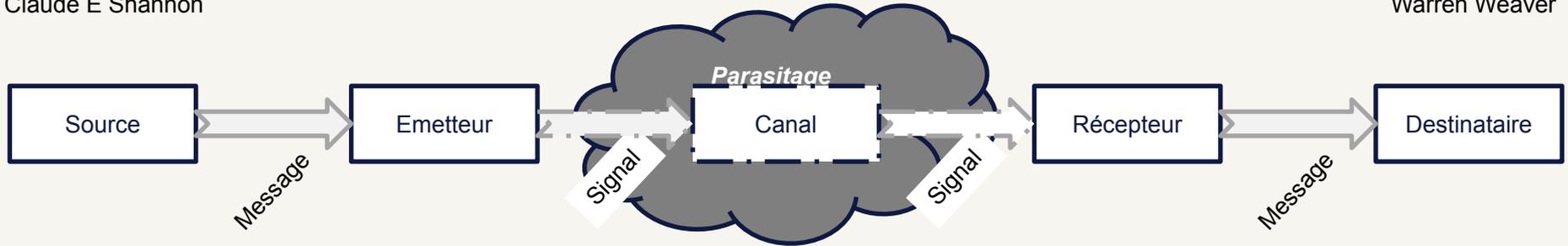


La théorie mathématique de la communication

Claude E Shannon, Warren Weaver - 1948



Warren Weaver



Souvent simplifiée ainsi



La communication, c'est aussi un besoin

Ne pas communiquer, c'est déjà communiquer.

La communication est une condition sine qua non de la vie humaine et de l'ordre social.

Paul WATZLAWICK

Le besoin de communiquer est inné chez l'Homme.

Jacques SALOMÉ

Etre humain = être social

besoin de partage, d'échange, de communication

besoin de stimulation !

Quid de son enseignement ???

Voyons cela autour d'un exemple concret

Nathalie

On a un problème RP* de perfs

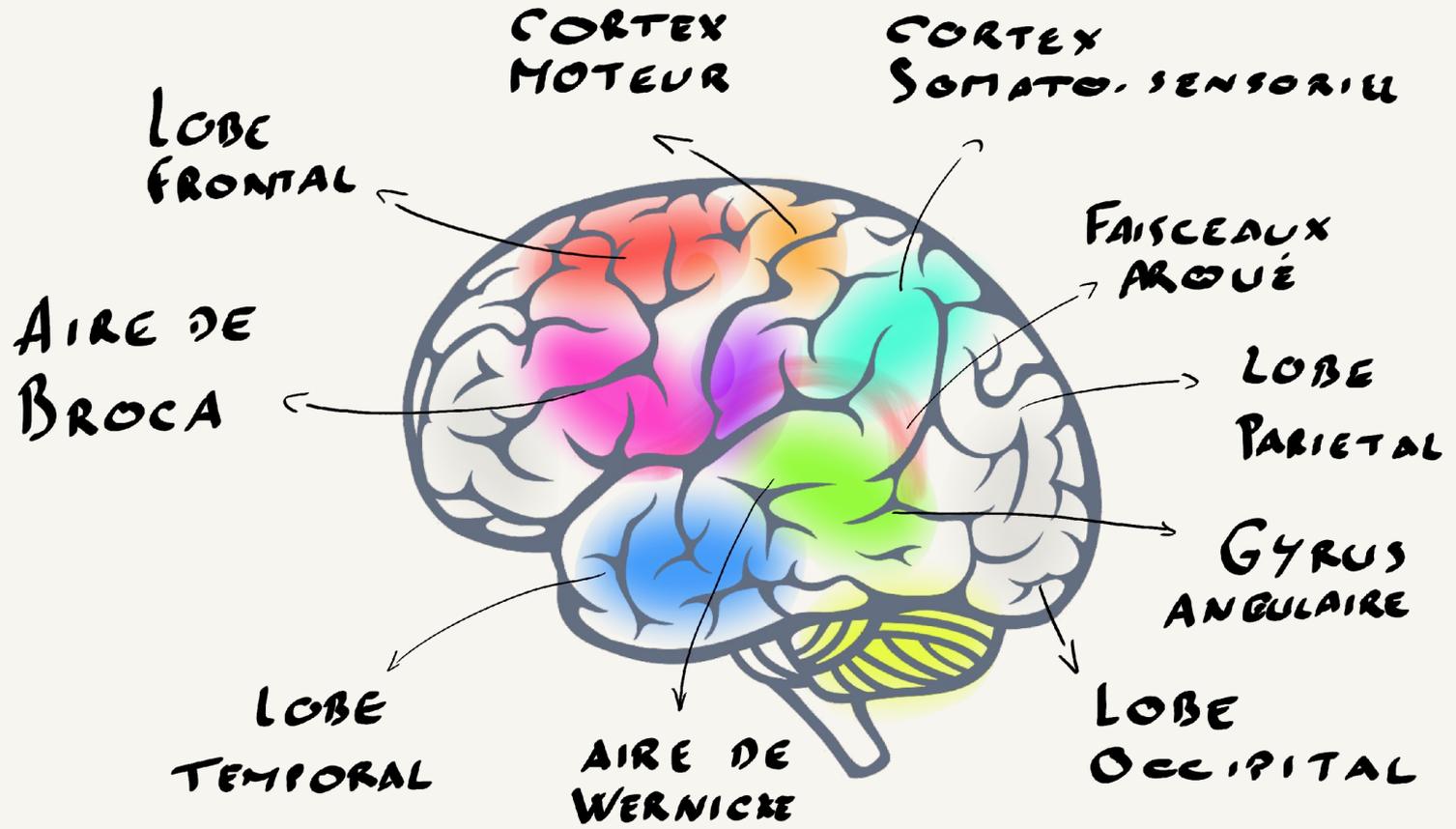
Ne t'inquiètes pas, les perfs, on les traite la semaine prochaine

Marc

* : *Soyez patients ;-)*

Nathalie

Naissance du message



Le cerveau est l'outil généraliste le plus efficace que l'on connaisse



Evidemment, cette efficacité a un coût.

Nathalie



Chaine d'événements



Nathalie

On a un problème RP* de perfs



Ce que Nathalie **pense** ≠ Ce que Nathalie **veut dire**

Cadre de référence

- Éducation
- Traditions
- Croyances (*la vérité ?*)
- Histoire & expériences
- Valeurs (*cœur de notre personnalité*)
- Besoins



La capacité

- Principale limite = Le vocabulaire
- Le vocabulaire est culturel
- Adapter le vocabulaire à l'interlocuteur
(et le langage en général)

30 000 mots
usuel en
français

Ce que Nathalie **veut dire** ≠ Ce que Nathalie **sait dire**

Ce que Nathalie **sait dire** ≠ Ce que Nathalie **dit**

Transmission du message

Théorie de la communication
Made in Shamon & Weaver

Nathalie

On a un problème
RP* de perfs

Parasitage

On a un problème
de perfs

Marc

Démarrage
d'une
tondeuse

Cadre de référence

Marc



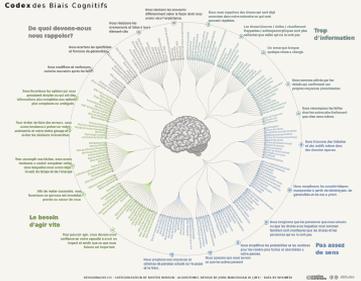
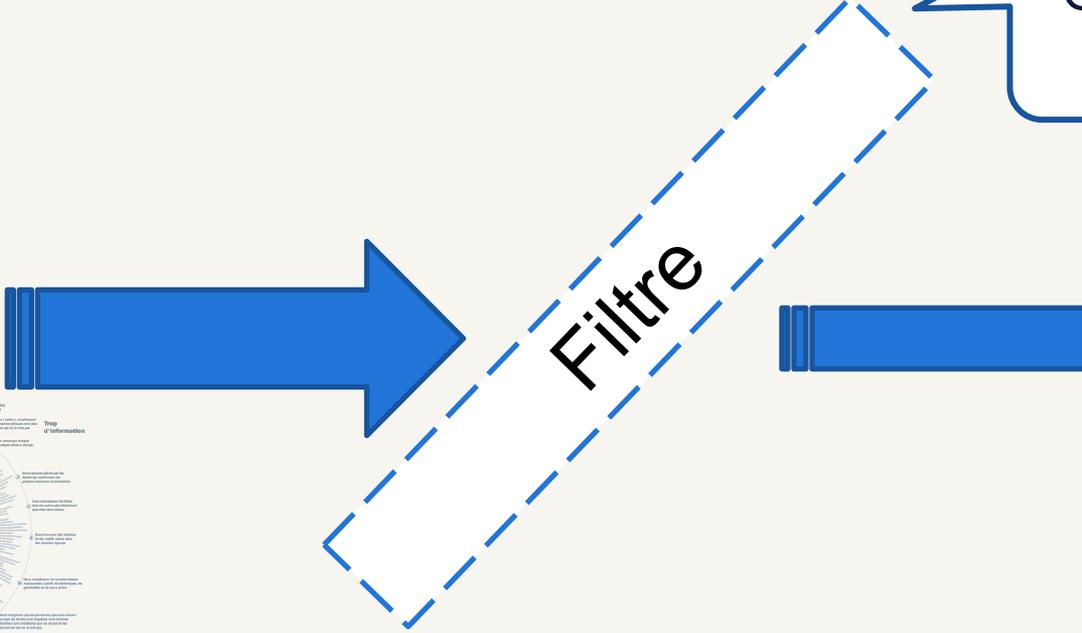
On a un problème
de perfs

- Déjà vu
- Même influence en tant de récepteur qu'en tant qu'émetteur.

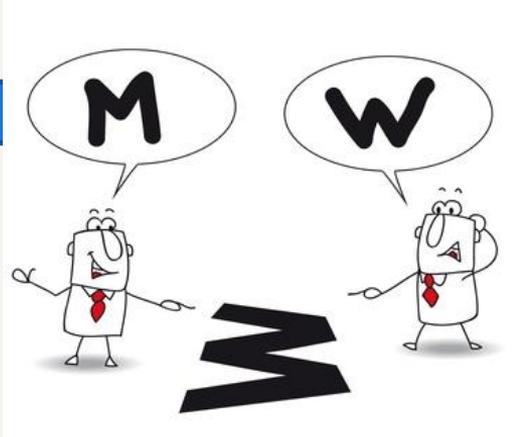
Marc

Les biais cognitifs

On a un problème
de perfs



<https://betterhumans.coach.me>



<http://www.leblogdesrapportshumains.fr>

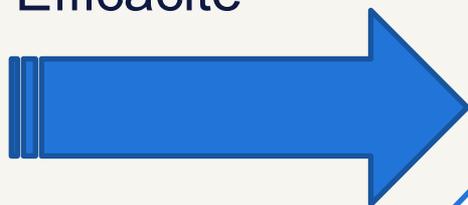
Les biais cognitifs sont des heuristiques qui permettent d' « accélérer » nos interprétations

Les biais cognitifs

Politesse

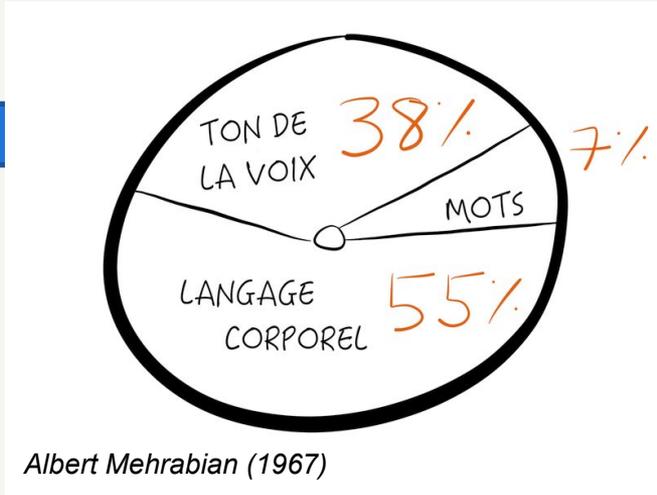
Vs

Efficacité



Biais de disponibilité

Marc
On a un problème
de perfs

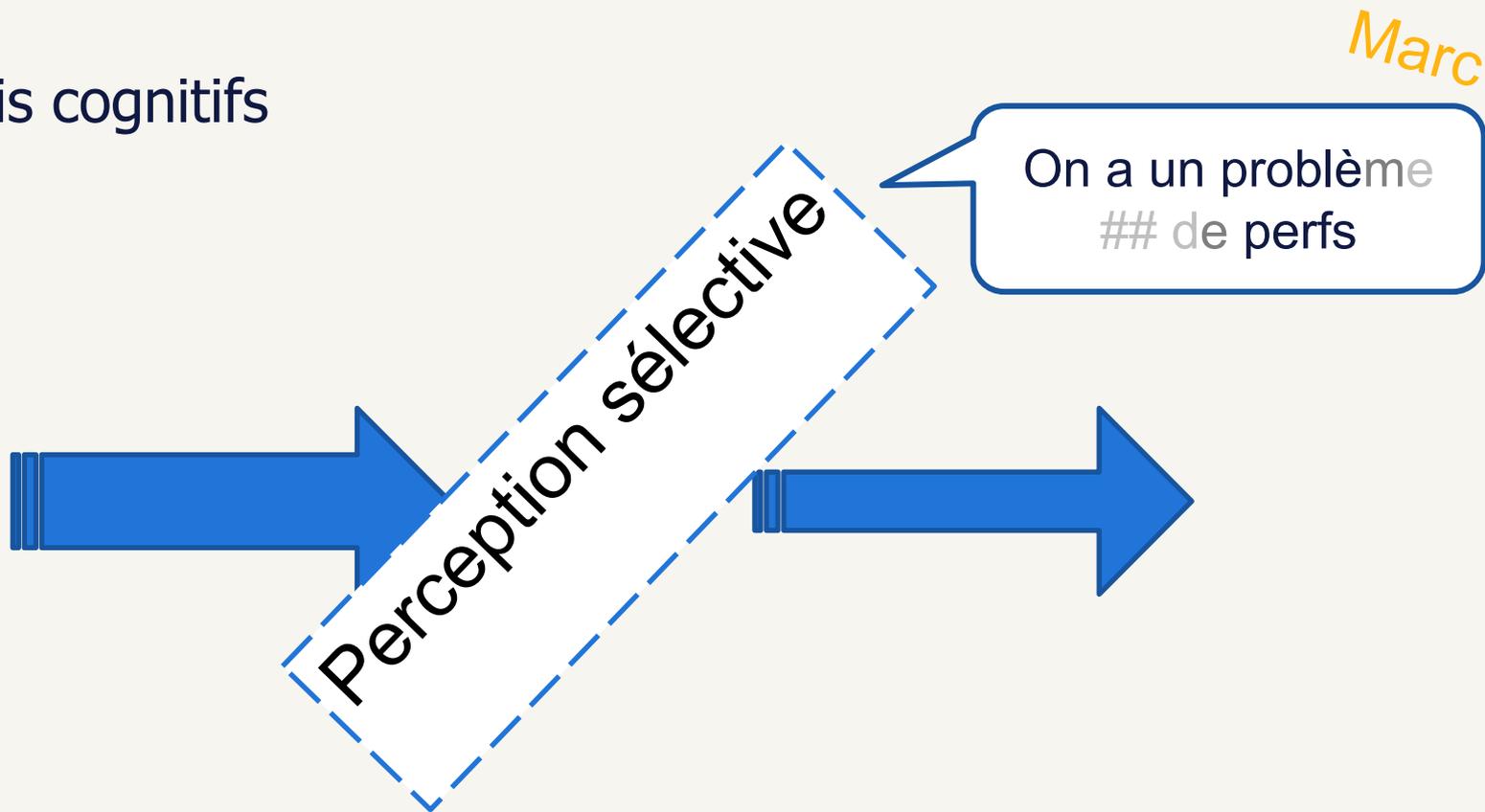


Ne pas chercher d'autres informations que celles immédiatement disponibles

<https://wikiagile.fr>

Ce que Marc **entend** ≠ Ce que Marc **écoute**

Les biais cognitifs

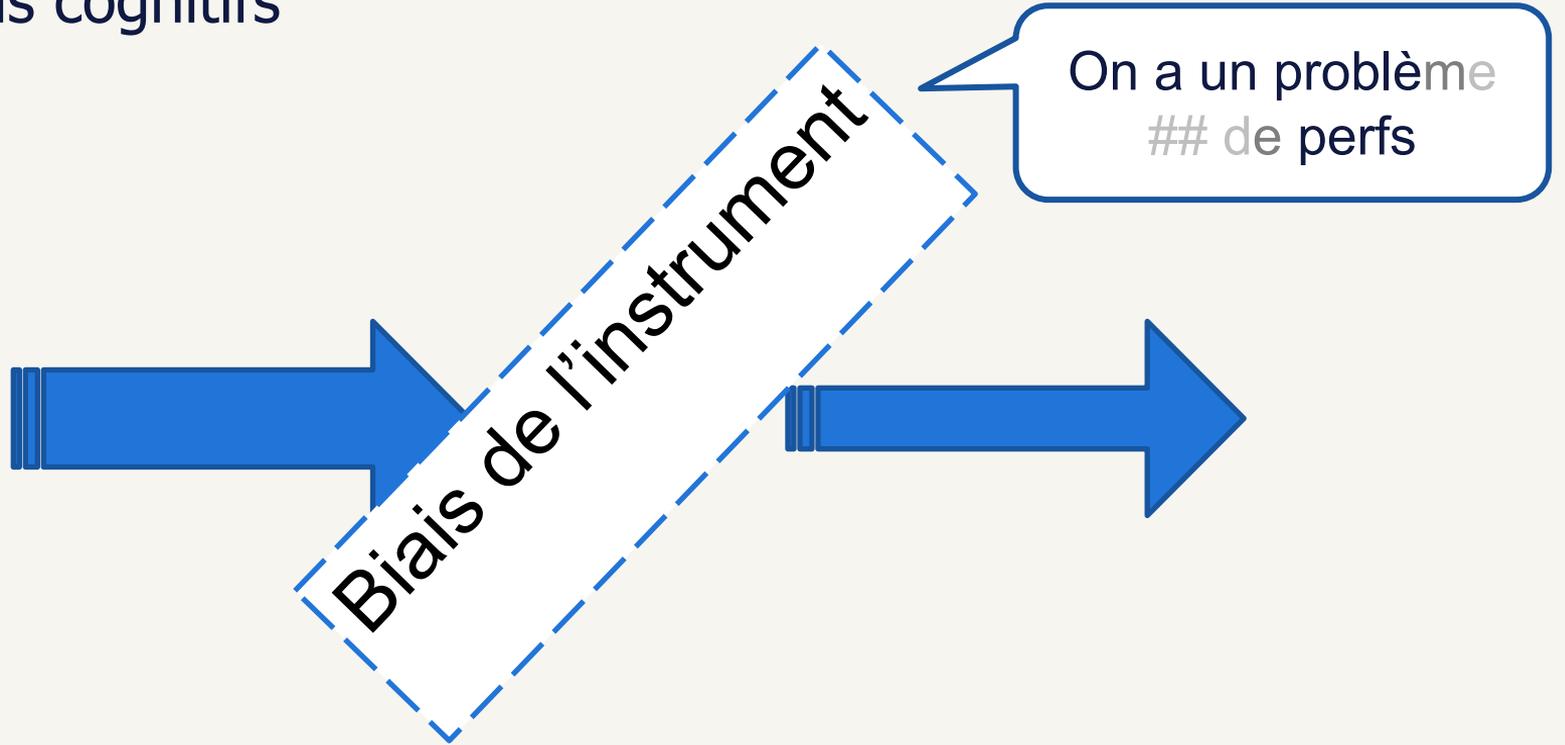


Sélectionner les informations en fonction de sa propre expérience

Ce que Marc **écoute** ≠ Ce que Marc **comprend**

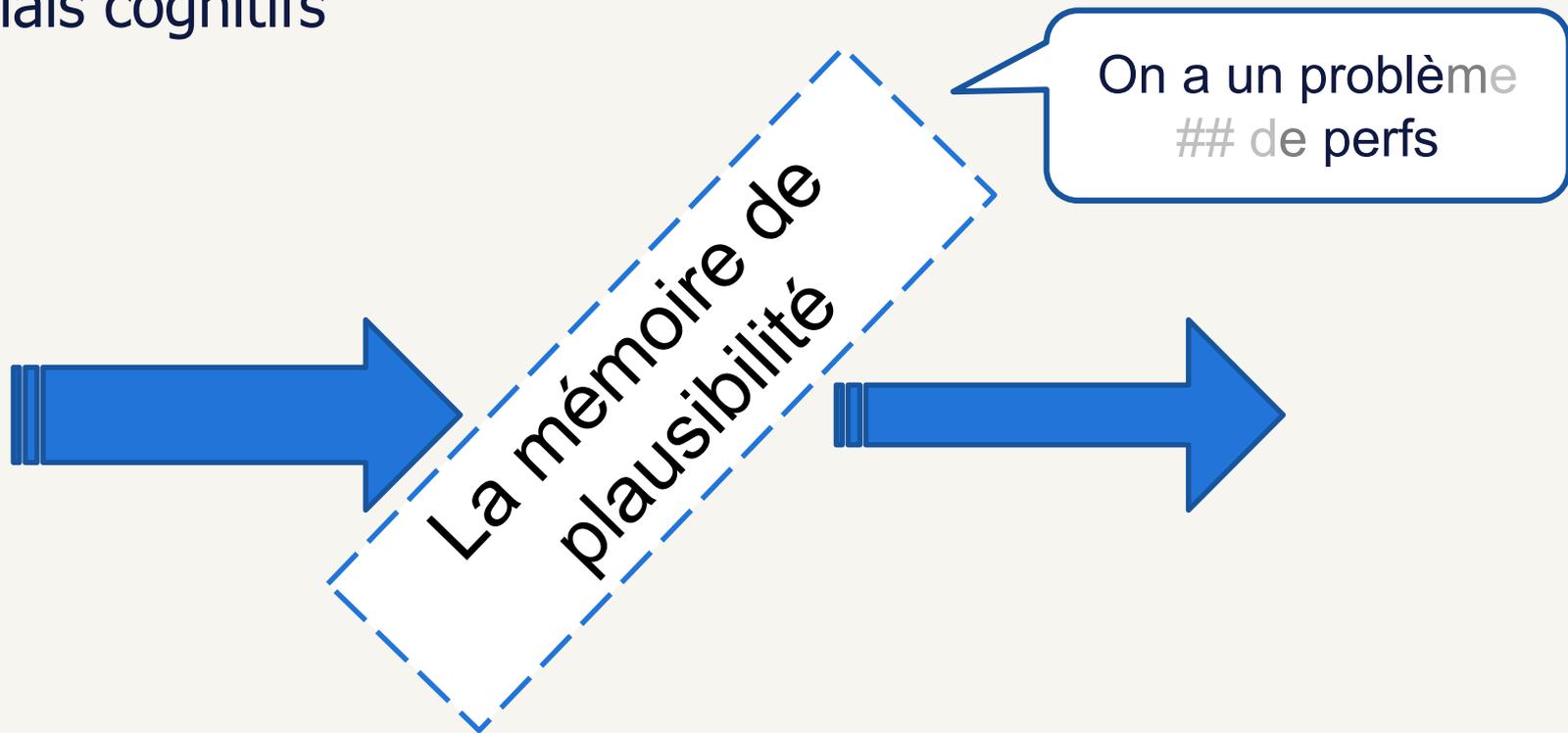
Marc

Les biais cognitifs



(*biais de maitrise d'un outil*) Si vous possédez un marteau, tous les problèmes ressemblent à des clous

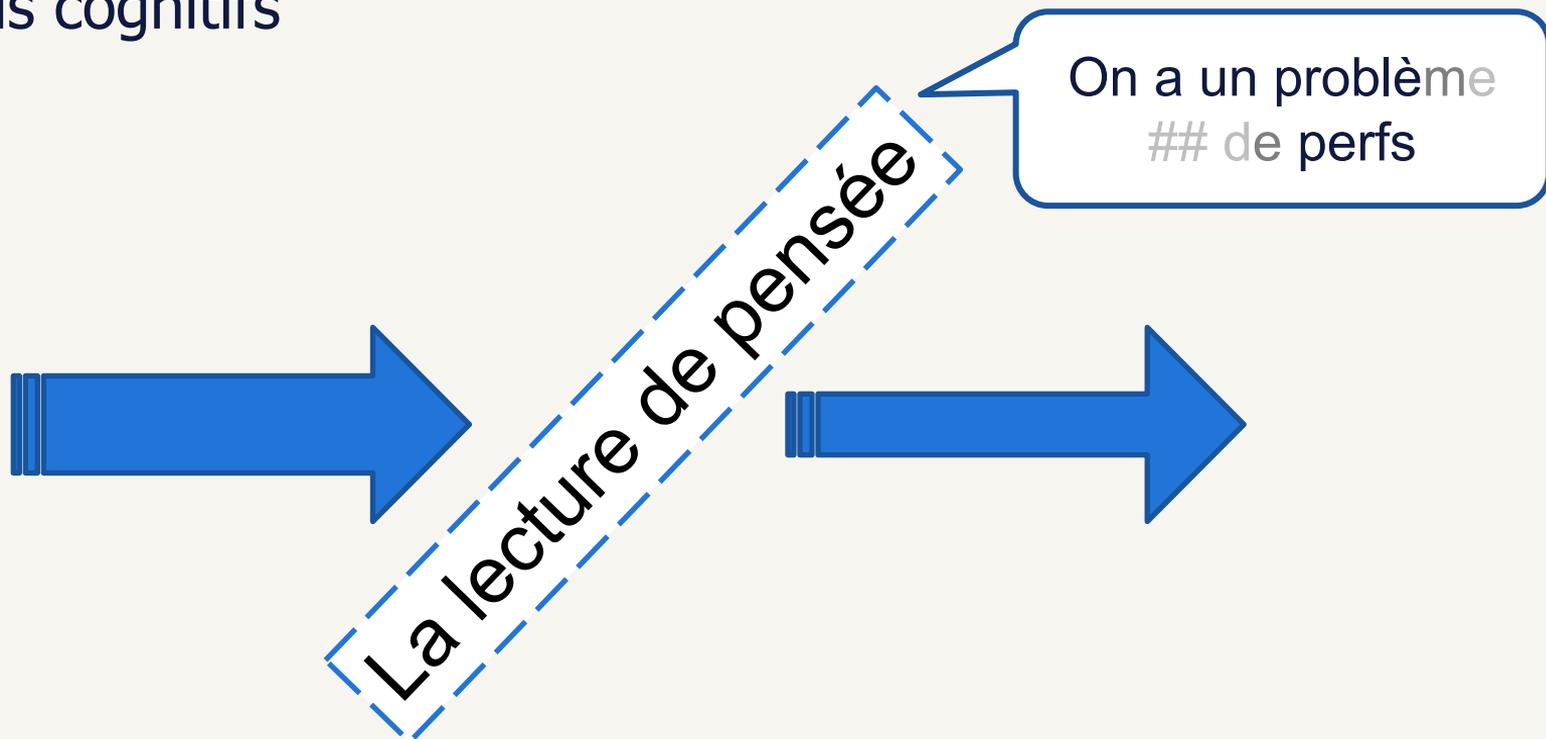
Les biais cognitifs



Un événement familier parait toujours avoir plus de chance de se reproduire

Les biais cognitifs

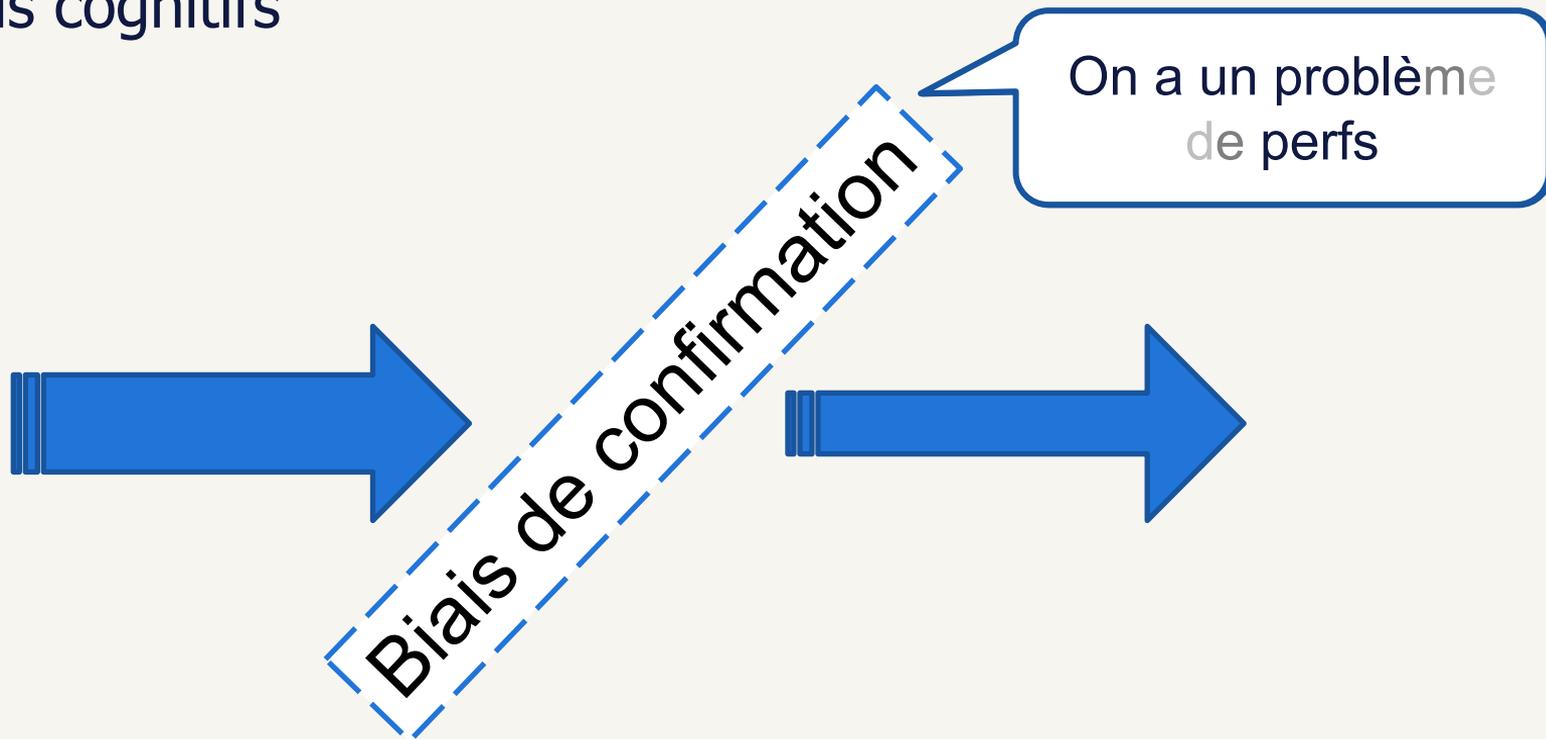
Marc



On pense toujours comprendre (« lire ») ce que pensent les autres beaucoup plus que ce que l'on ne les comprend réellement

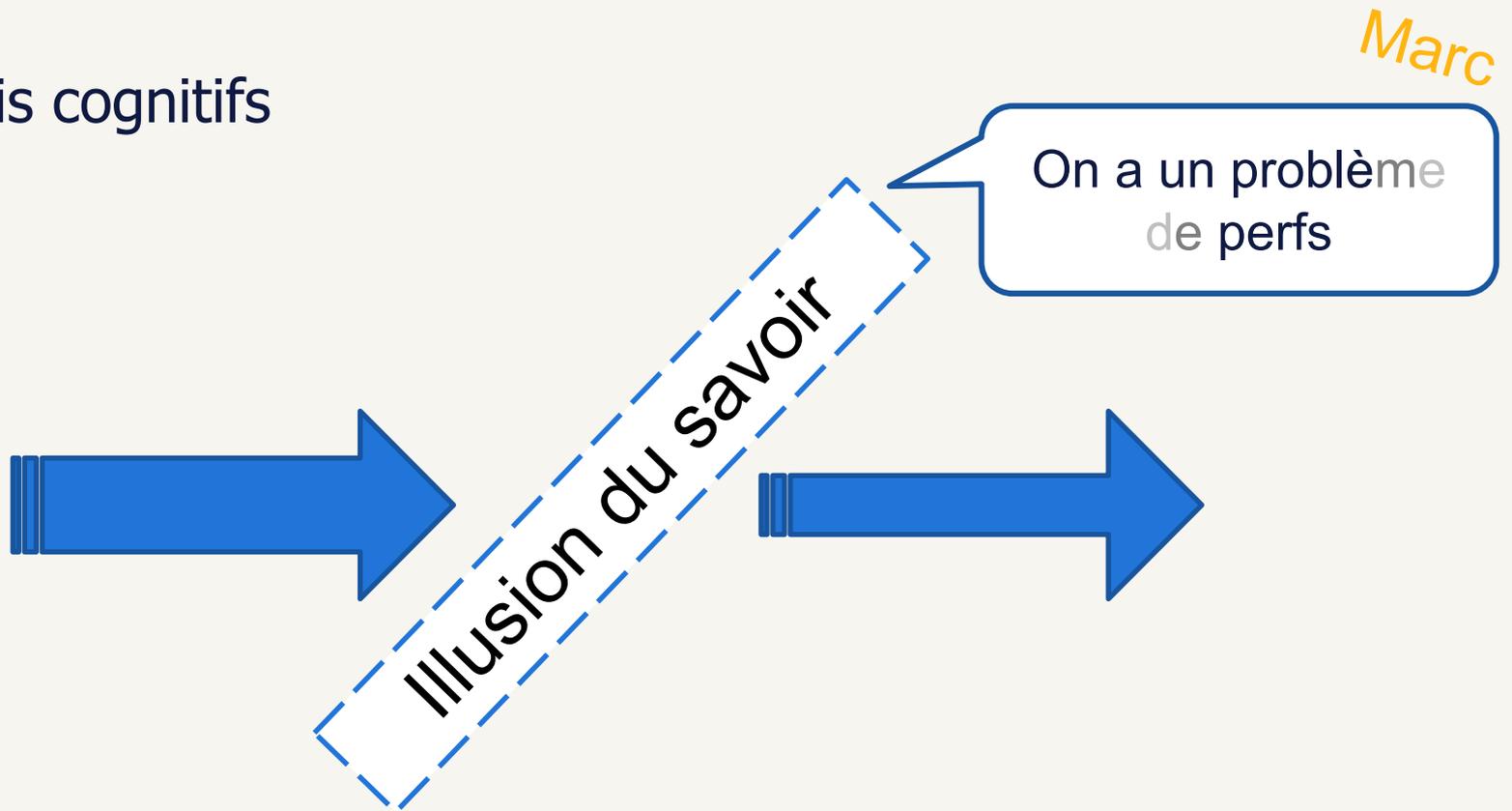
Les biais cognitifs

Marc



Ne retenir que les éléments allant dans le sens de l'hypothèse de départ, en ignorant certaines contradictions

Les biais cognitifs

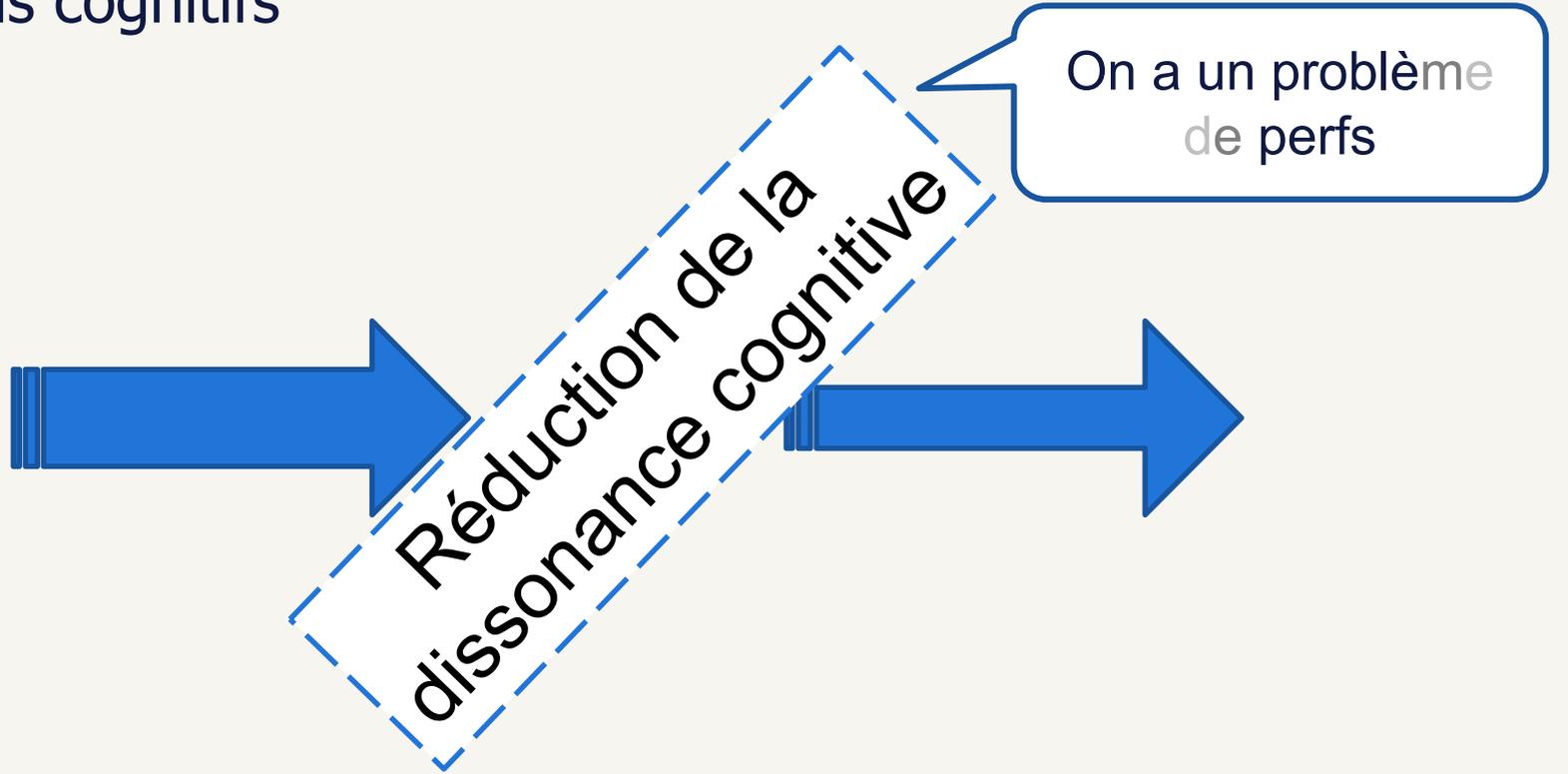


Une situation connue implique une réponse “automatique” et dénuée de réflexion propre

Ce que Marc **comprend** ≠ Ce que Marc **croit**

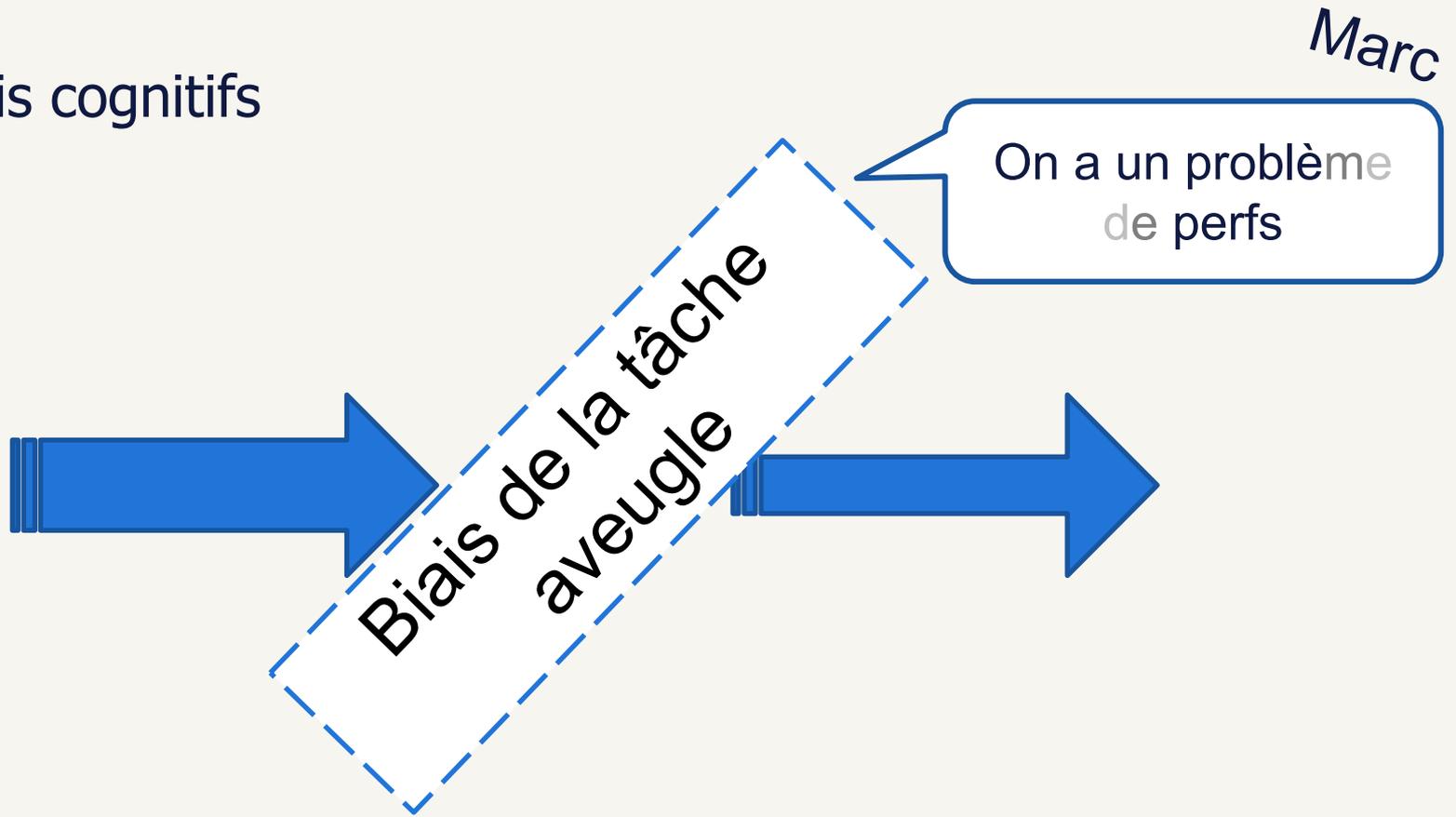
Les biais cognitifs

Marc



Réinterpréter pour éliminer les contradictions

Les biais cognitifs



(*Angle mort*) Ne pas prendre conscience des biais en jeu lors d'une prise de décision.

Ce que Marc **croit** ≠ Ce que Marc **retient**

Nathalie

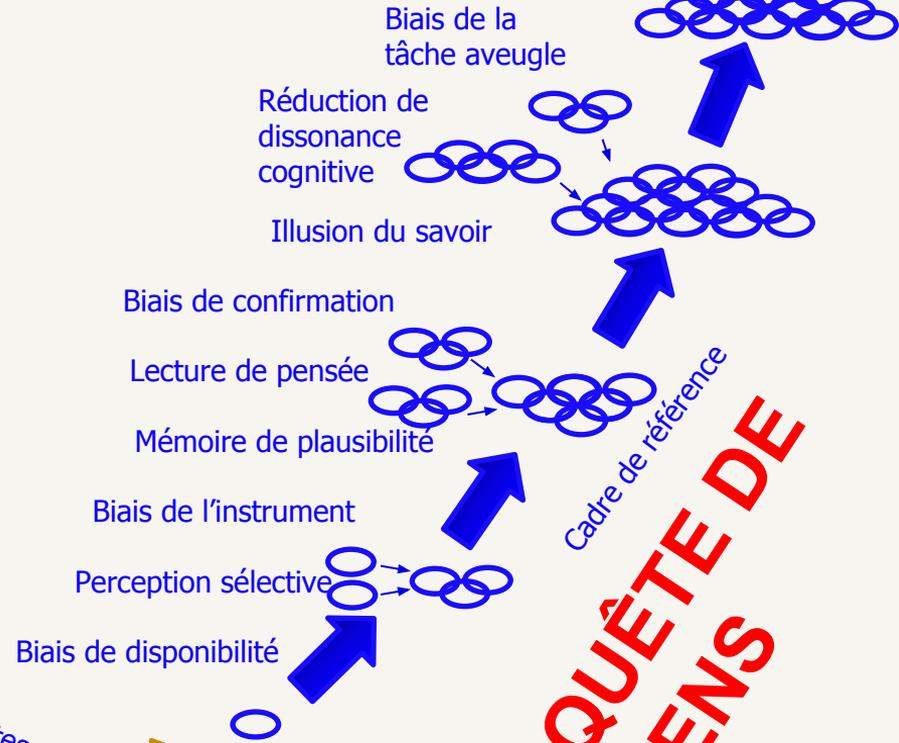
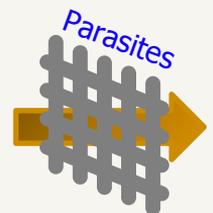
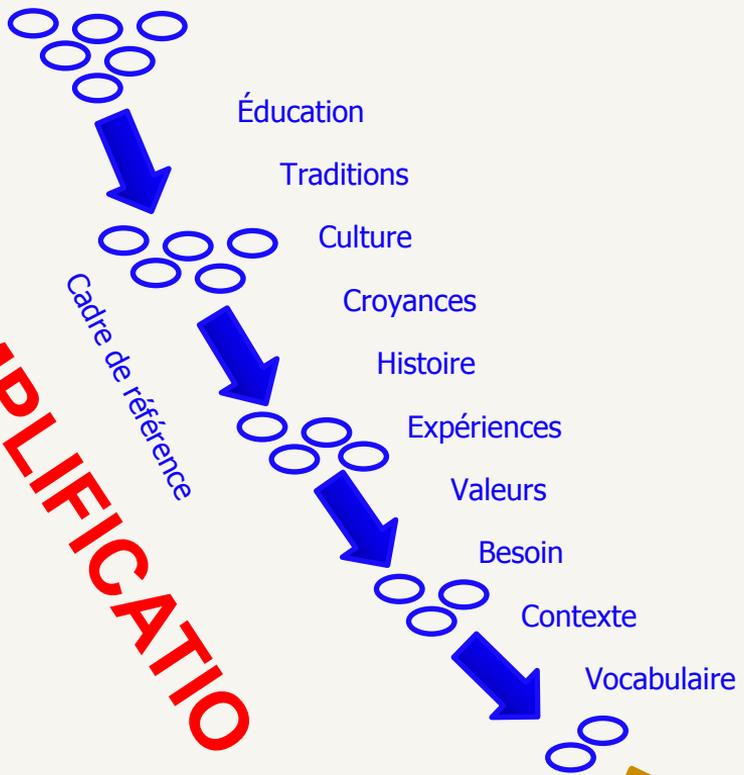


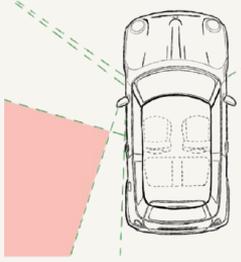
Marc



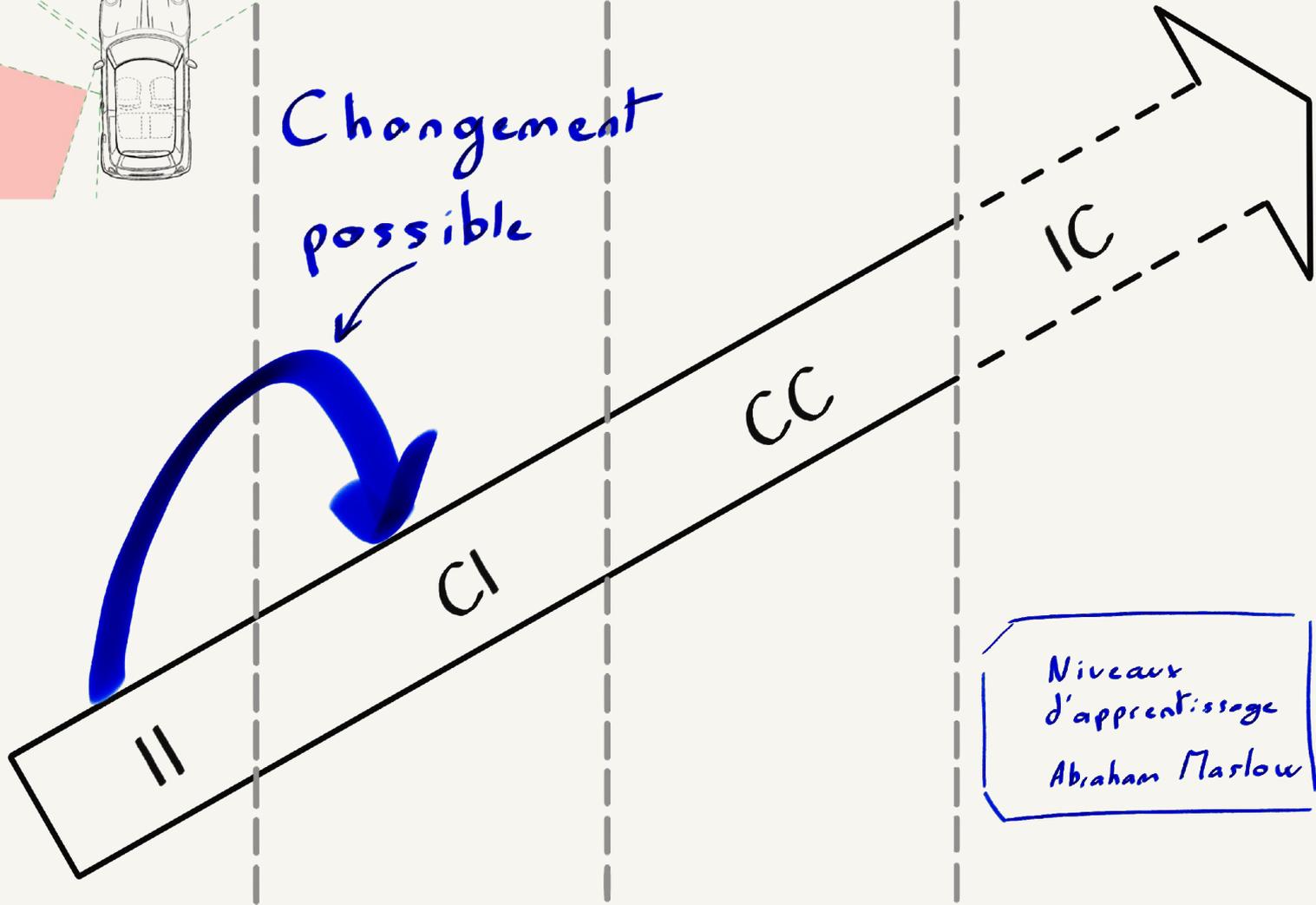
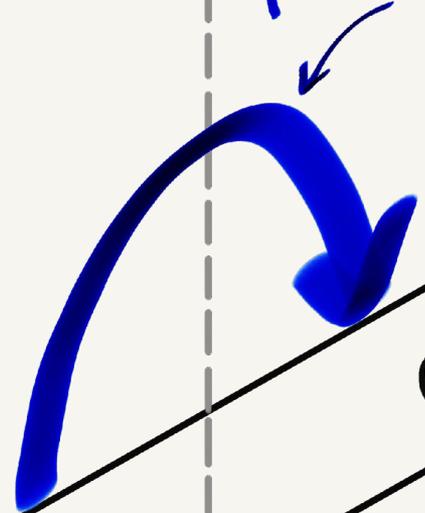
SIMPLIFICATIO

QUÊTE DE SENS





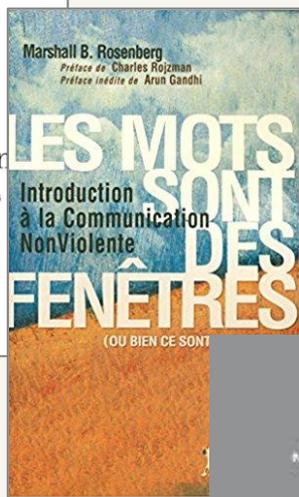
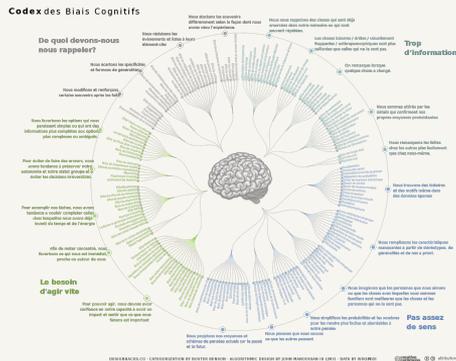
Changement possible



Niveaux d'apprentissage
Abraham Maslow

Bibliographie & références

<https://betterhumans.coach.me/cognitive-bias-cheat-sheet-55a472476b18>



Page Discussion Lire Voir le texte source Afficher l'historique

Wiki Agile

Bienvenue sur ce wiki qui rassemble 5 707 ressources sur l'Agilité, le Lean, le Product Management, le Coaching, ... et bien plus encore. Vous n'êtes pas là par hasard. Vous aussi, vous pouvez devenir acteur de votre propre apprentissage ! Si vous apportant ou en référençant l'une de vos traductions sur ce wiki, contactez-moi!

Conditions d'utilisation

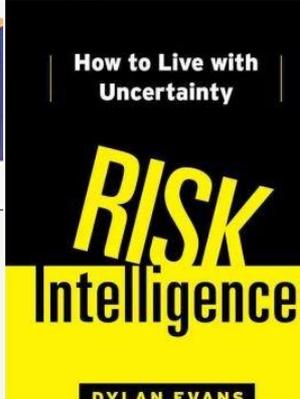
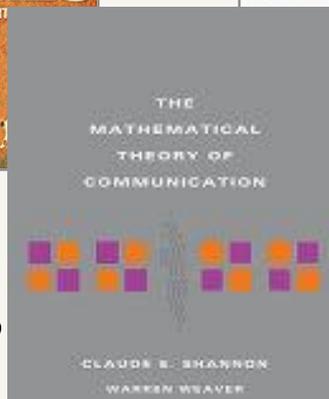
Attribution - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

Dix dernières ressources mises en ligne

1. La raison pour laquelle j'ai inventé le roadmap Now-Next-Later
2. Les 20 mauvaises habitudes
3. 24 capacités clés pour guider l'amélioration de la livraison logicielle
4. Le modèle C4
5. Arrêtez d'utiliser les termes alpha, bêta ou MVP avec vos clients
6. Antifragile (2)



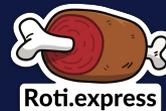
Merci de votre attention



L'enfer ... c'est les autres - Keynote de clôture de l'Agile Tour de Bordeaux 2014 par Isabel MONVILLE & Fadhila BRAHIMI (<https://www.youtube.com/watch?v=UcRj4ruU0uE>)

Et si notre communication était biaisée ?

Chris Deniaud



<https://roti.express/r/aql2023-5>