

# MERCI AUX SPONSORS



## DIAMANT



## ÉMERAUDE



## TOPAZE



# Et si notre communication était biaisée ?



Chris Deniaud



ausy  
by randstad.





## Chris Deniaud

Agile Practice Leader



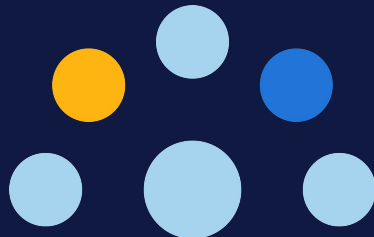
ausy  
by randstad.

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

[@ChrisDENIAUD](#)  
[chris.deniaud.eu](mailto: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 ?



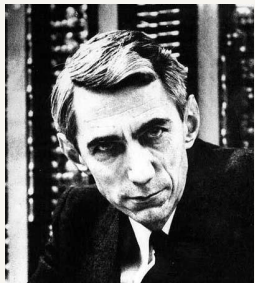
La **communication** est l'ensemble des interactions avec un tiers ... qui véhicule une ou plusieurs informations.

ou

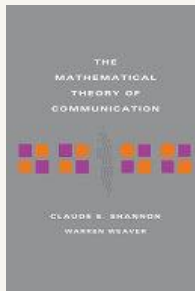
La communication n'est qu'une occasion d'altérer une idée.



# La communication a aussi été théorisée



Claude E Shannon

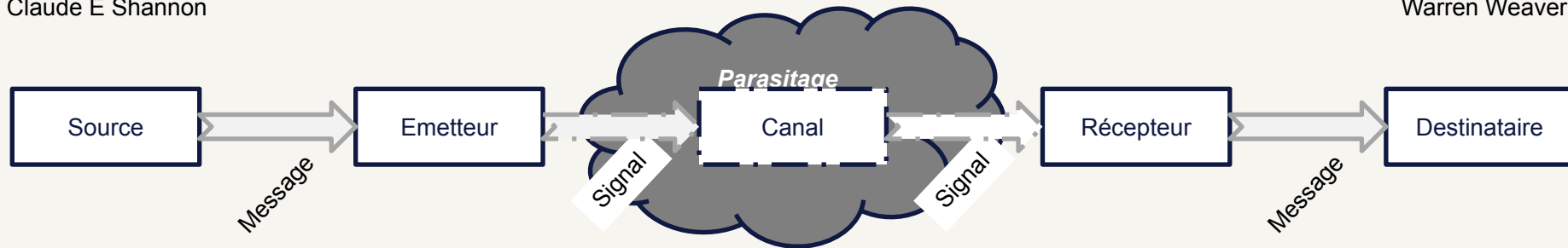


## La théorie mathématique de la communication

*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

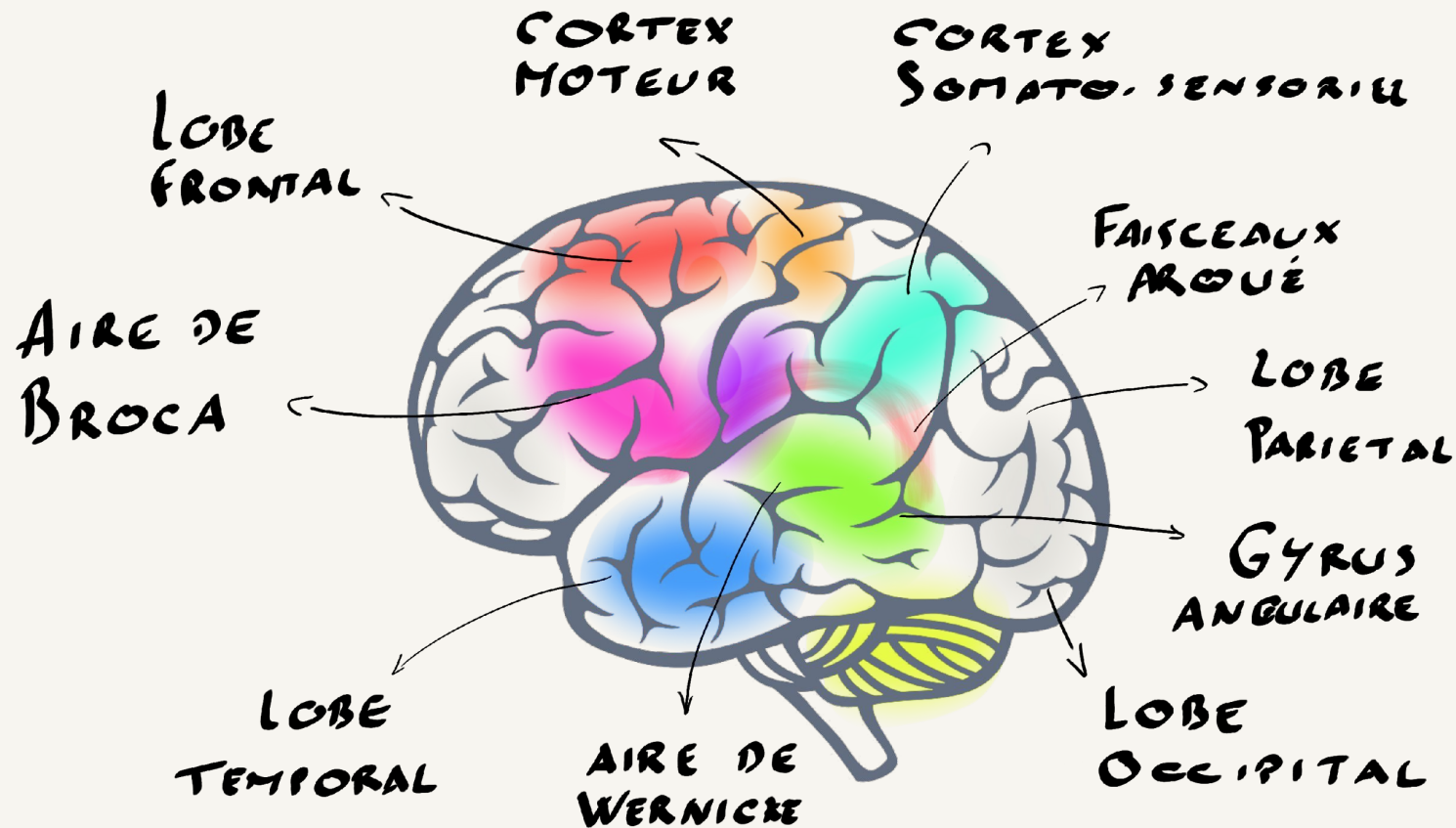
Nathalie

On a un problème  $RP^*$  de perfs

Marc

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

\* : Soyez patients ;-)



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



Evidemment, cette efficacité a un coût.

Nathalie

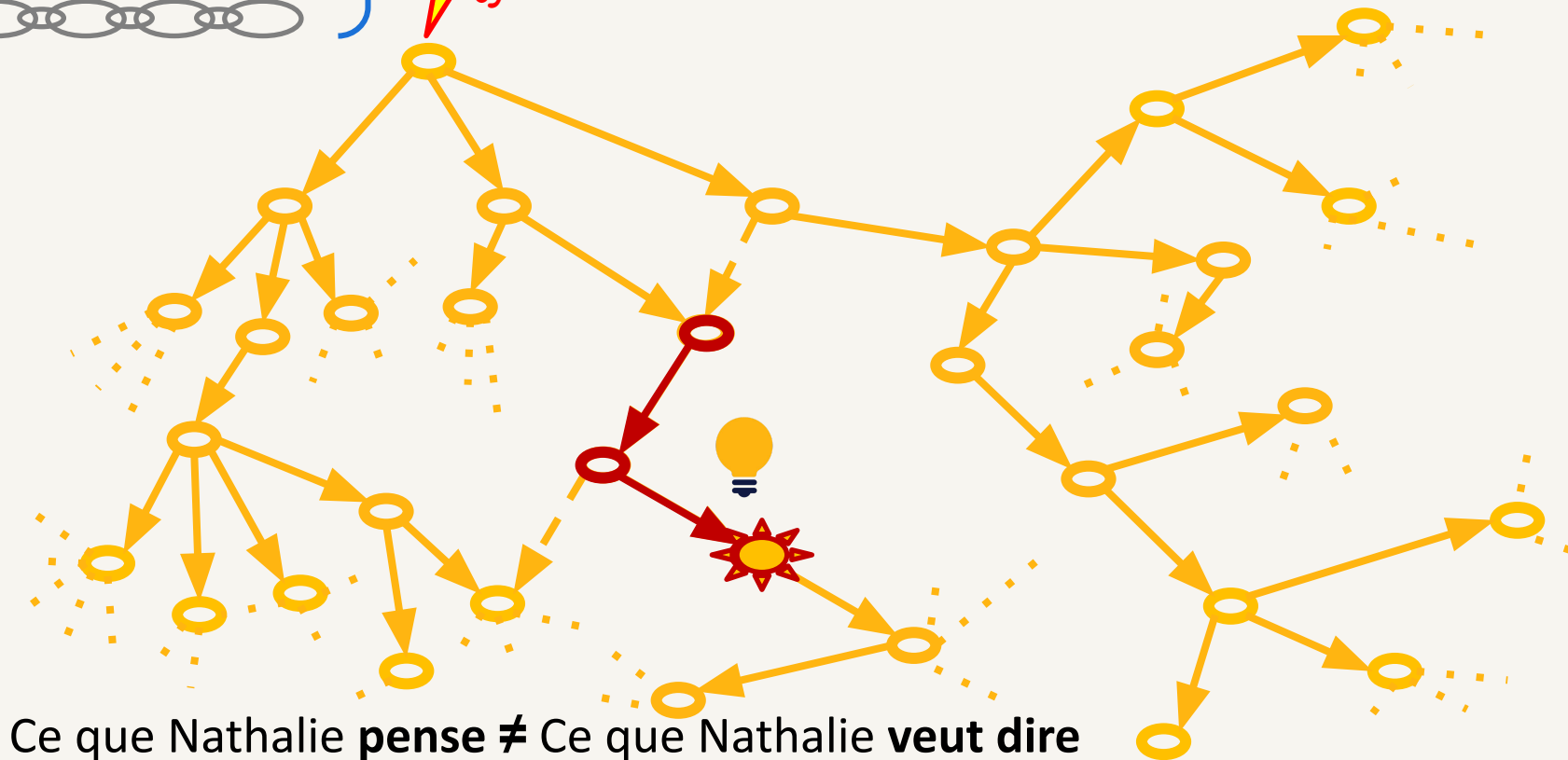
Contexte

Chaine d'événements

Stimulus

Nathalie

On a un problème RP\* de perfs



## 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)

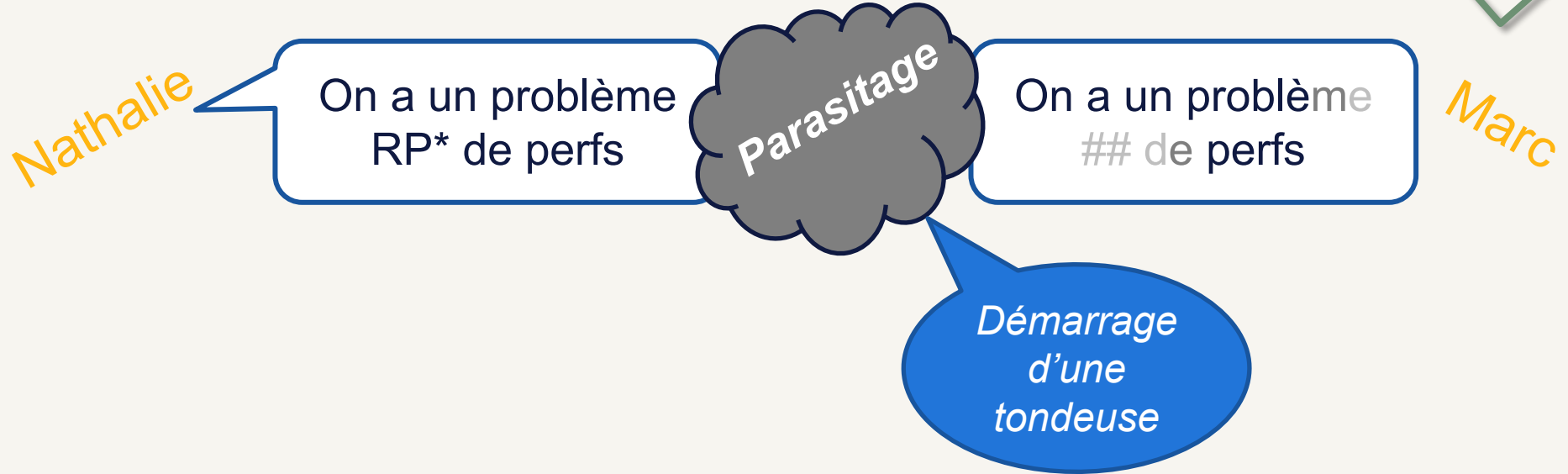
30 000 mots  
usuel en  
français

Ce que Nathalie **veut dire**  $\neq$  Ce que Nathalie **sait dire**

Ce que Nathalie **sait dire**  $\neq$  Ce que Nathalie **dit**

# Transmission du message

Théorie de la communication  
Made in Shannon & Weaver



Marc

# Cadre de référence



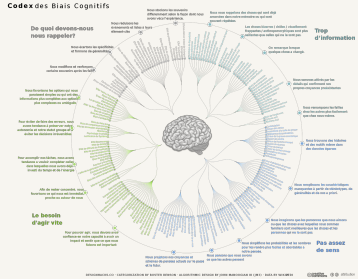
On a un problème  
## de perfs

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

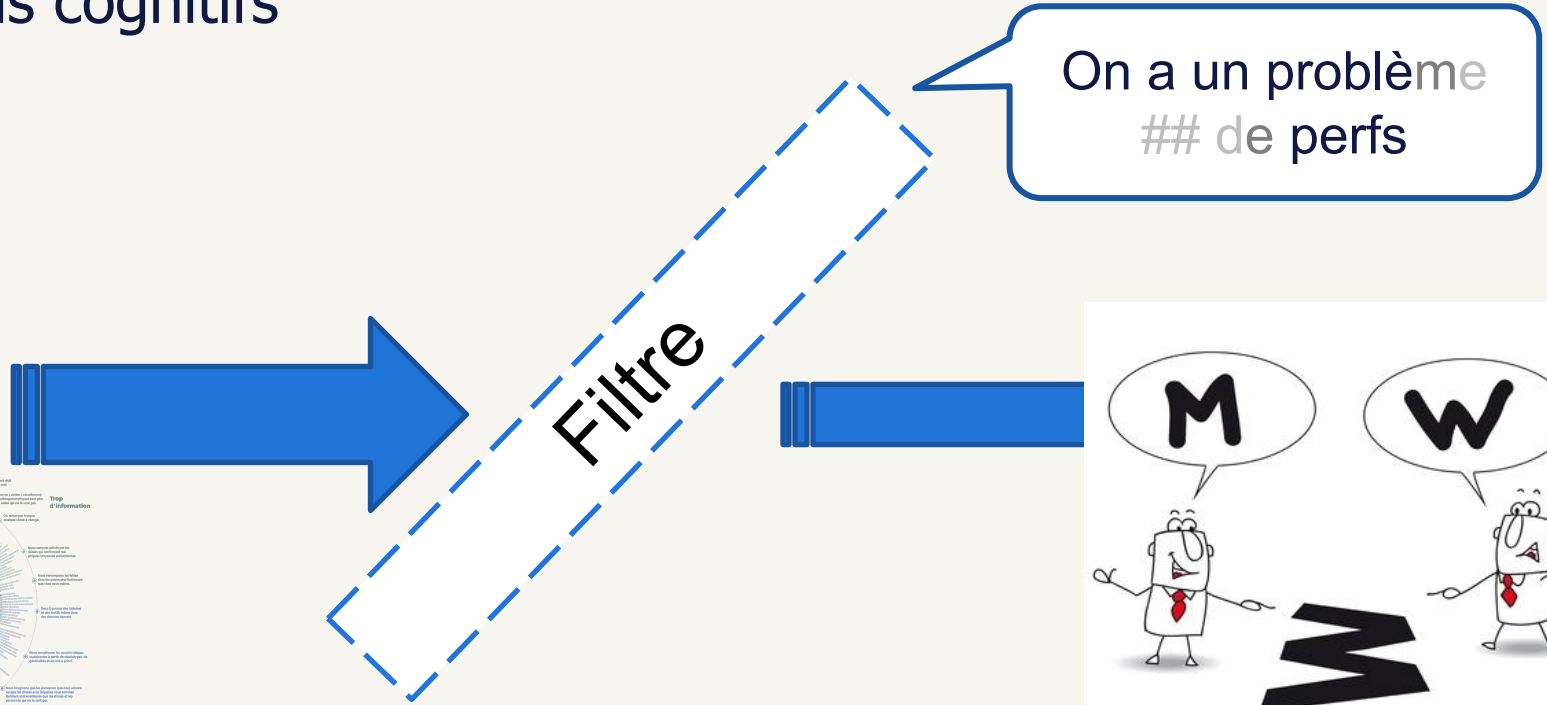


Marc

# Les biais cognitifs



<https://betterhumans.coach.me>



<http://www.leblogdesrapportshumains.fr>

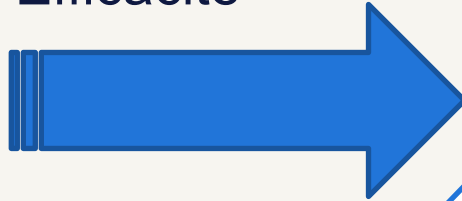
Les biais cognitifs sont des heuristiques qui permettent d' « accélérer » nos interprétations

# Les biais cognitifs

Politesse

Vs

Efficacité

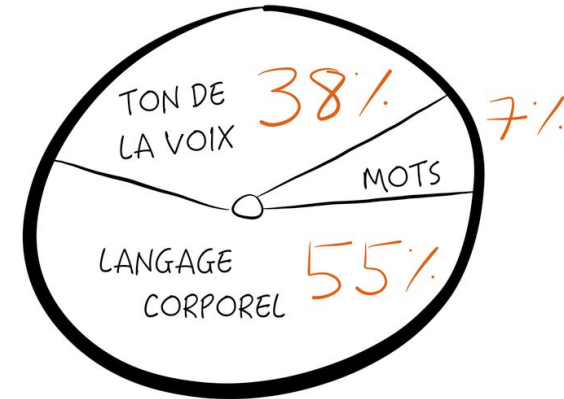


Biais de disponibilité



On a un problème  
## de perfs

Marc



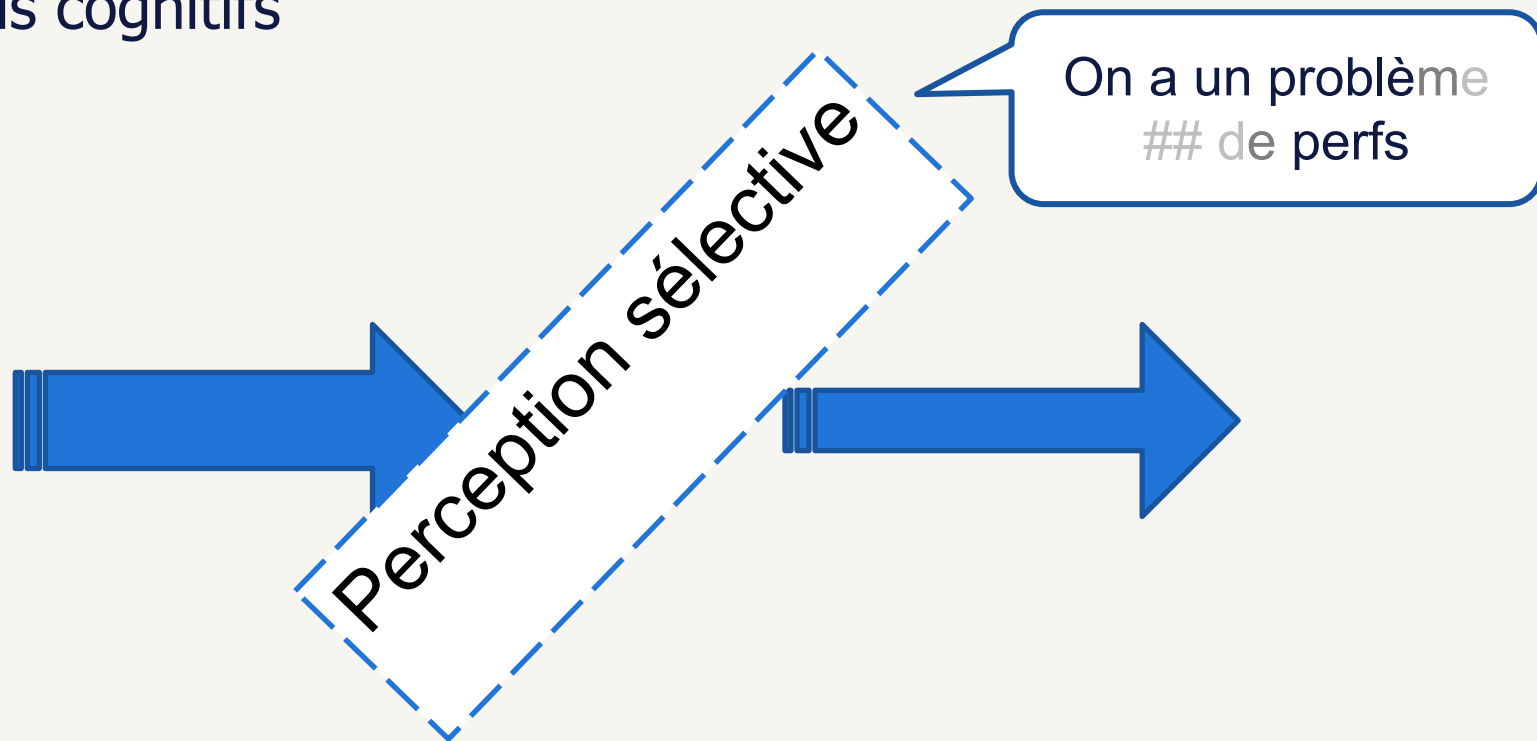
Albert Mehrabian (1967)

Ne pas chercher d'autres informations que celles immédiatement disponibles

<https://wikiagile.fr>

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

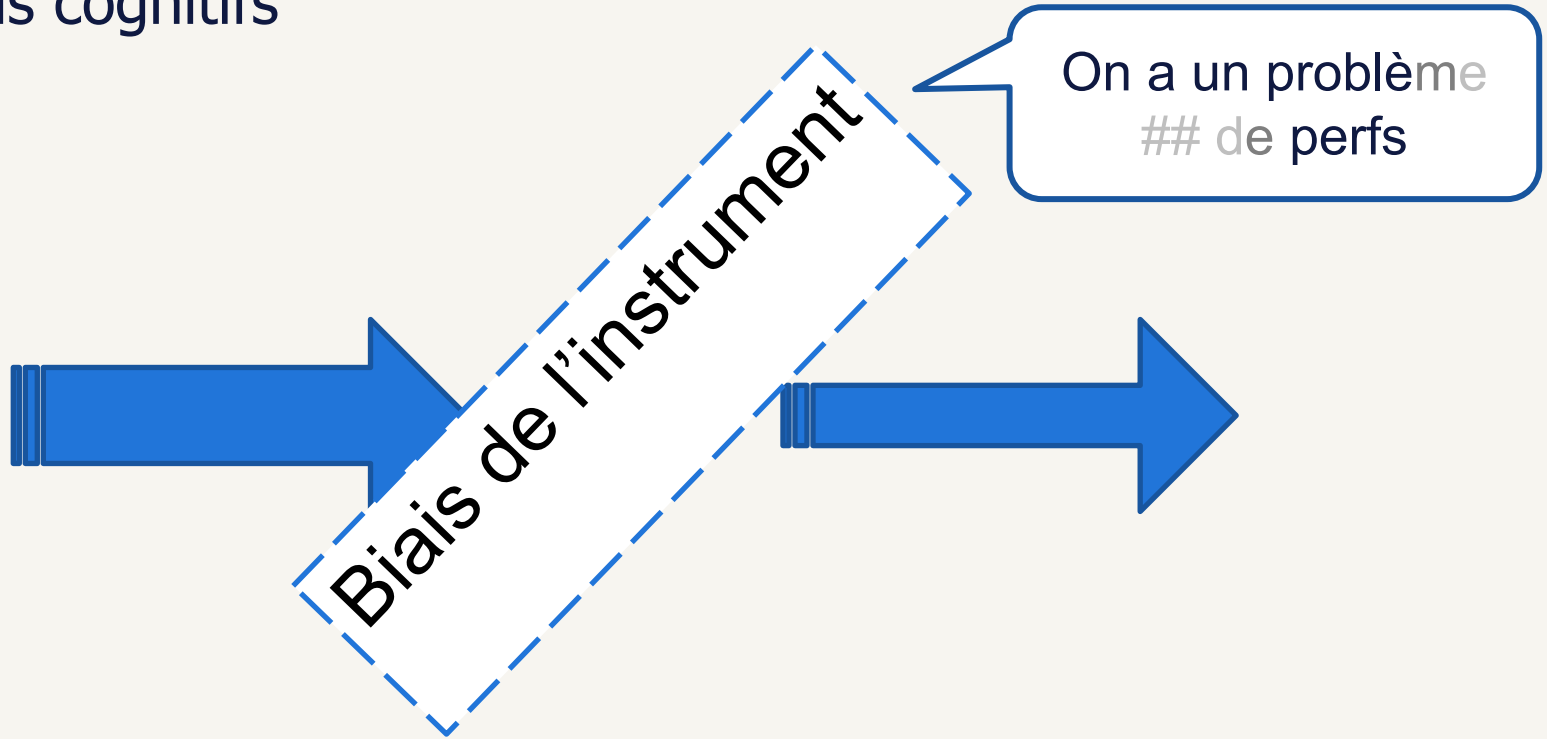
# Les biais cognitifs



Sélectionner les informations en fonction de sa propre expérience

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

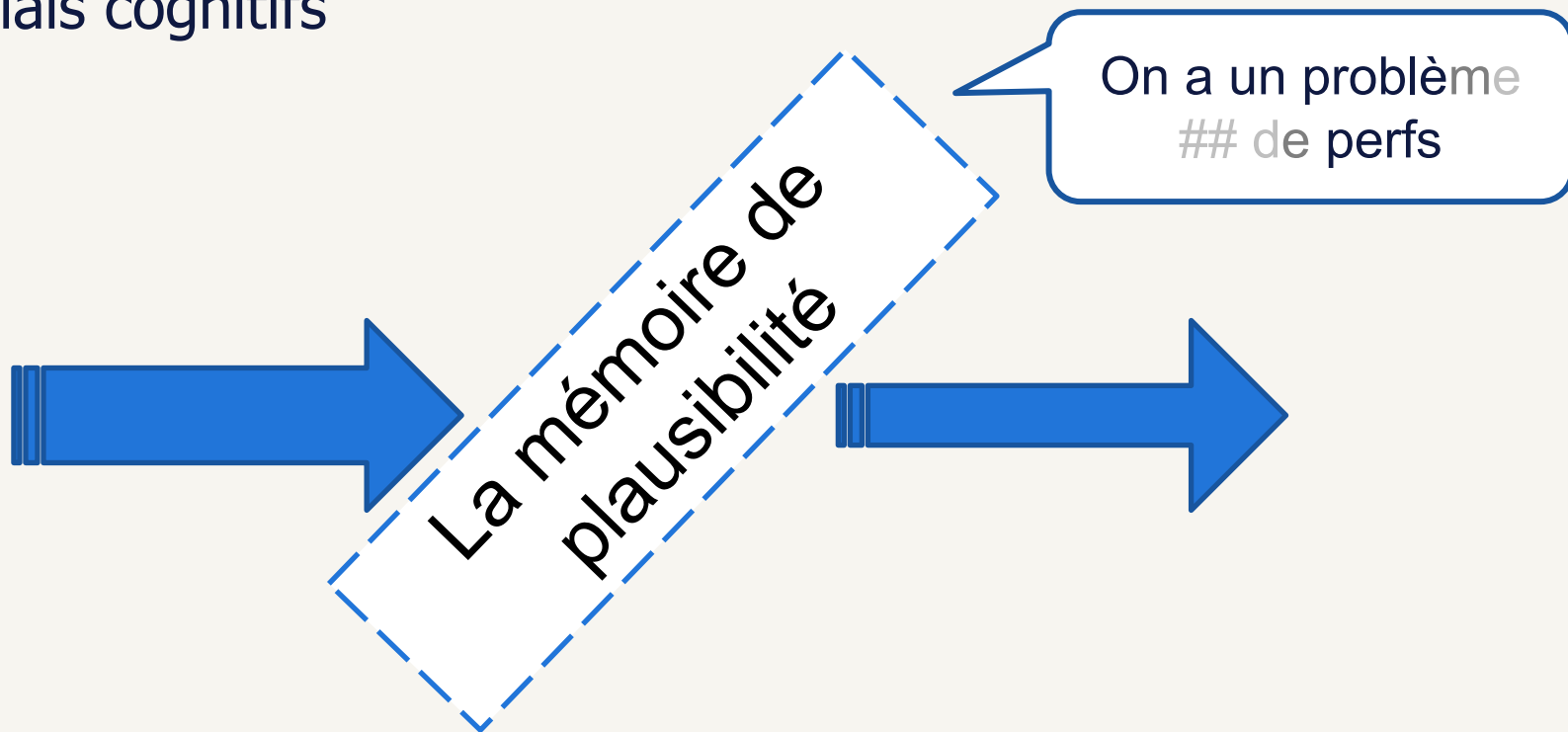
# Les biais cognitifs



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

# Les biais cognitifs

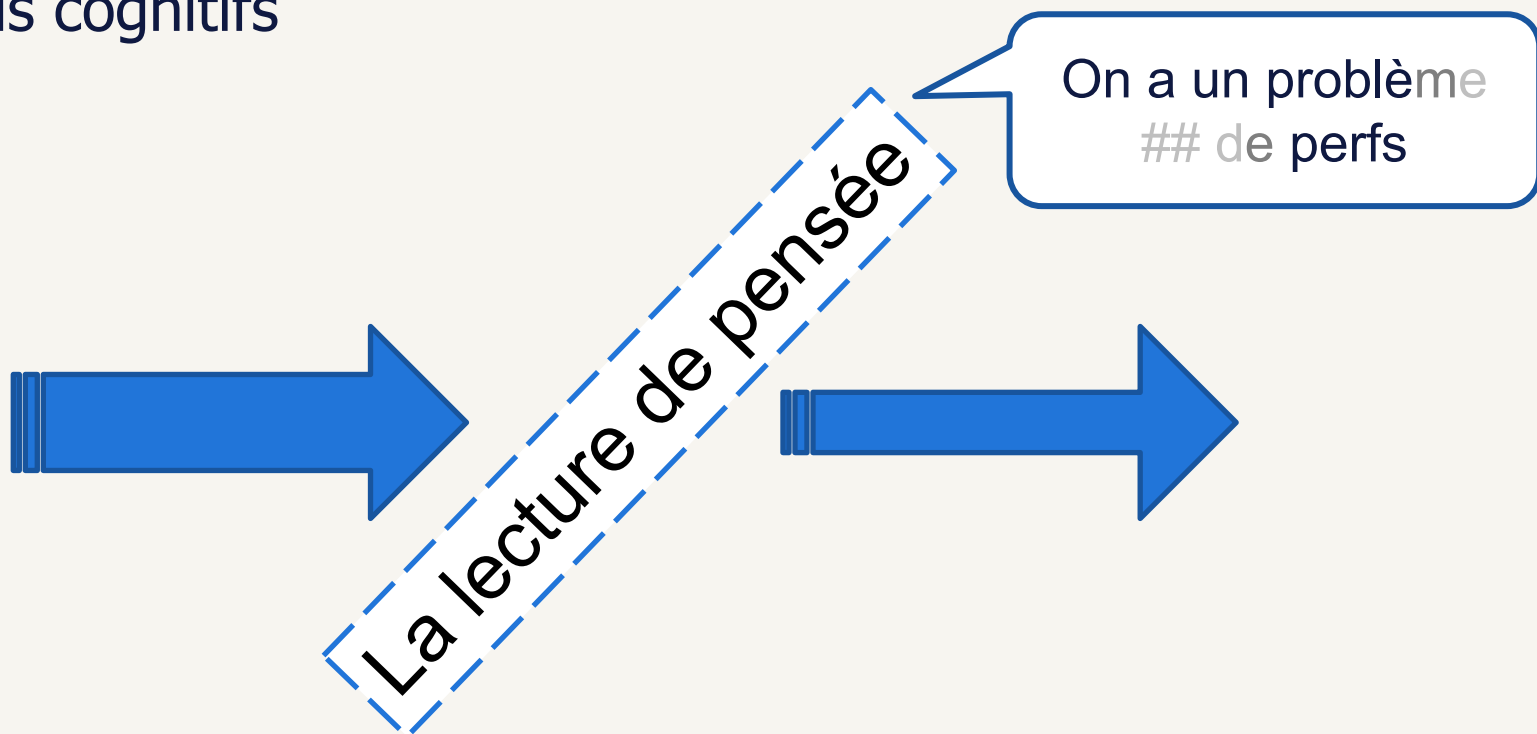
Marc



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

# Les biais cognitifs

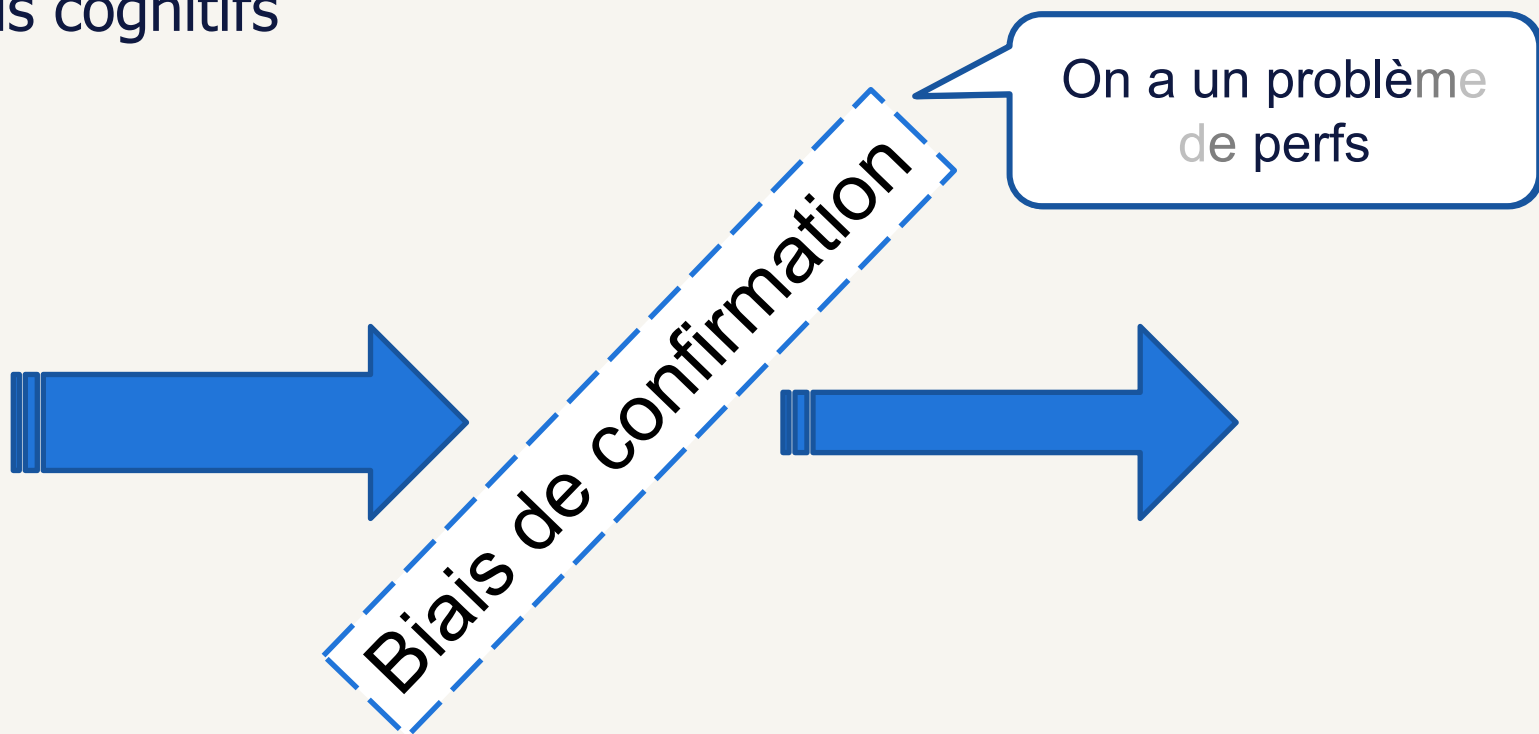
Marc



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

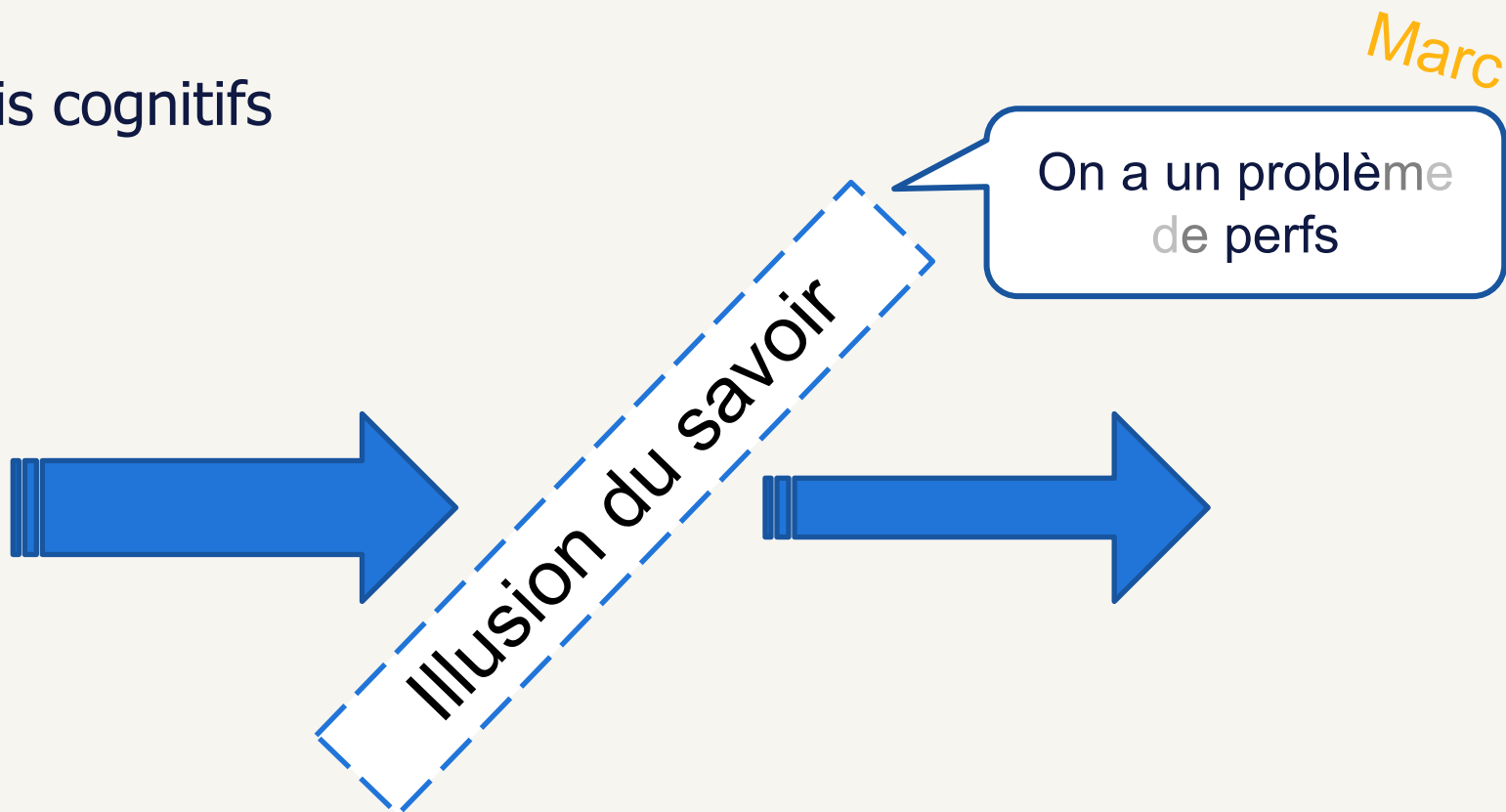
# Les biais cognitifs

Marc



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

# Les biais cognitifs

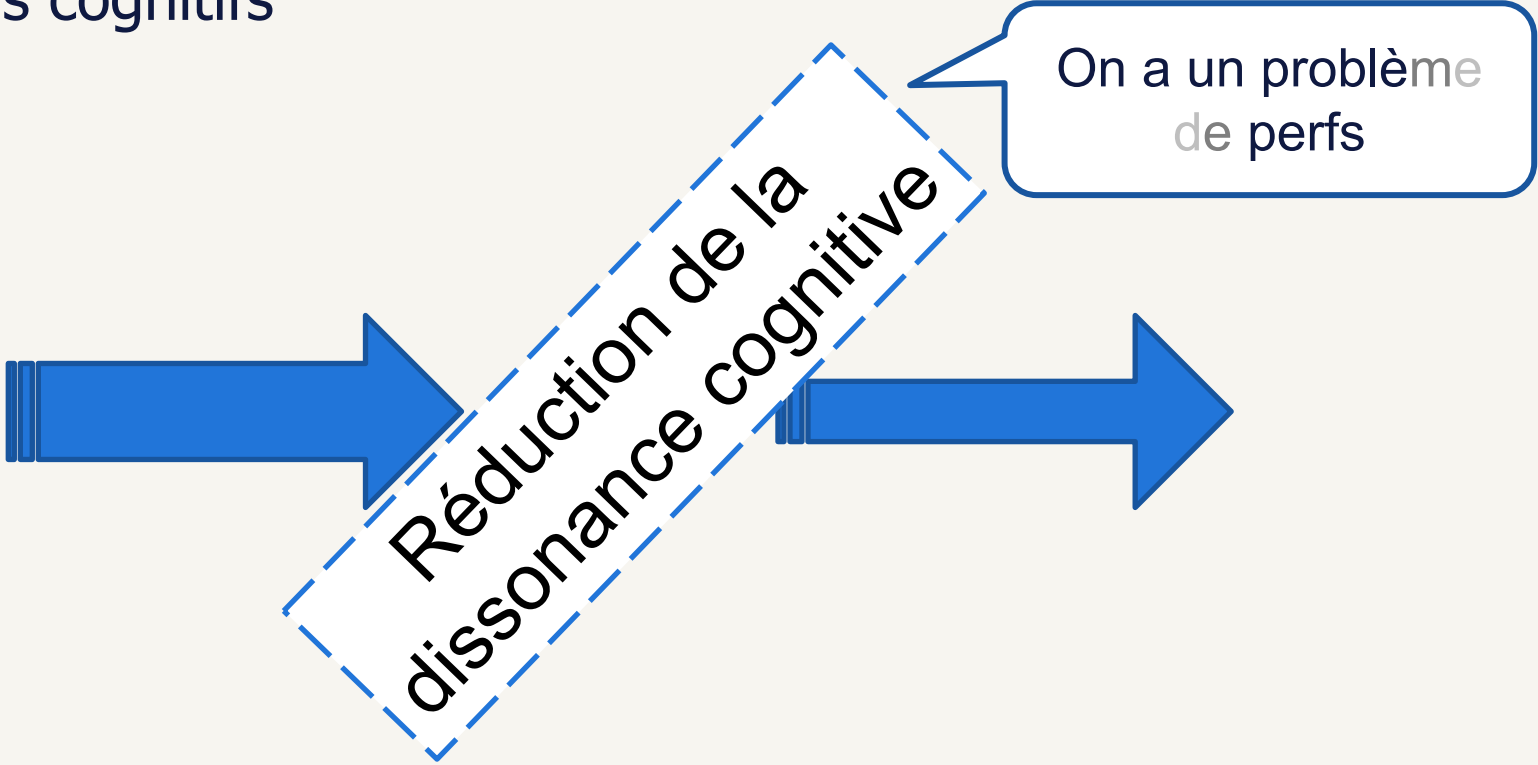


Une situation connue implique une réponse “automatique” et dénuée de réflexion propre

Ce que Marc **comprend**  $\neq$  Ce que Marc **croit**

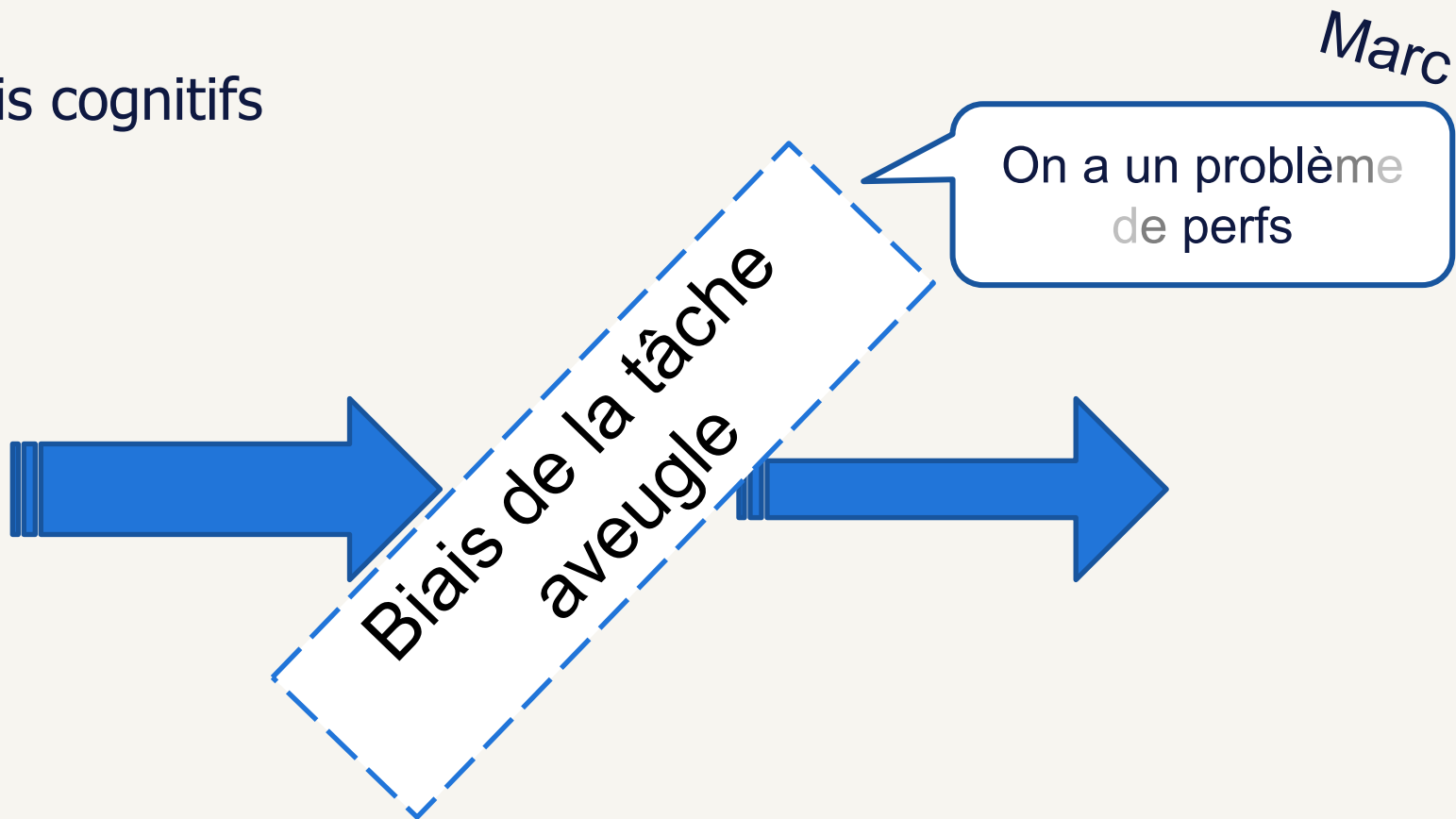


# Les biais cognitifs



Réinterpréter pour éliminer les contradictions

# Les biais cognitifs



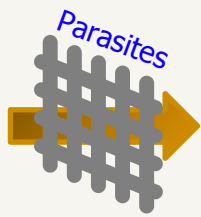
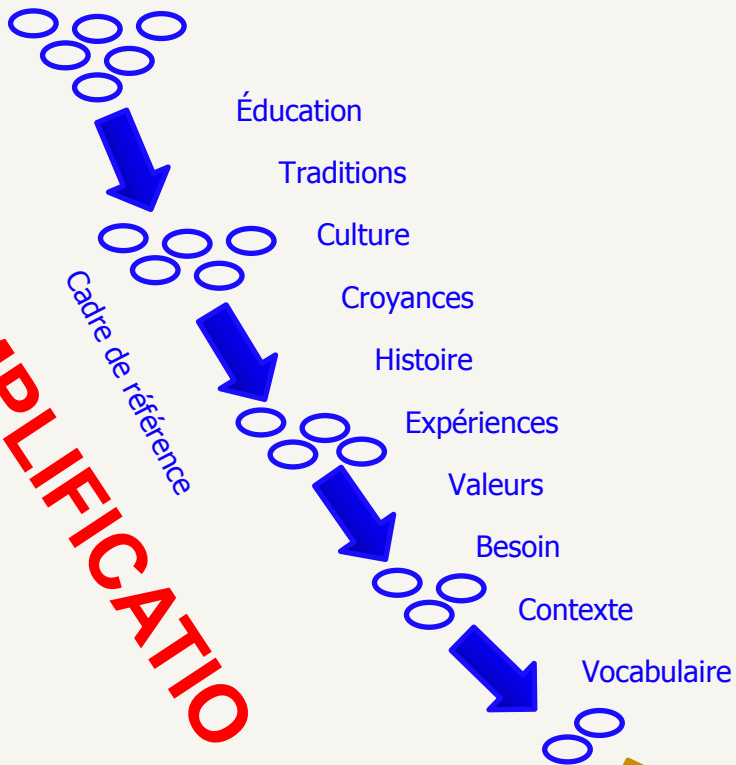
(*Angle mort*) Ne pas prendre conscience des biais en jeu lors d'une prise de décision.

Ce que Marc **croit**  $\neq$  Ce que Marc **retient**

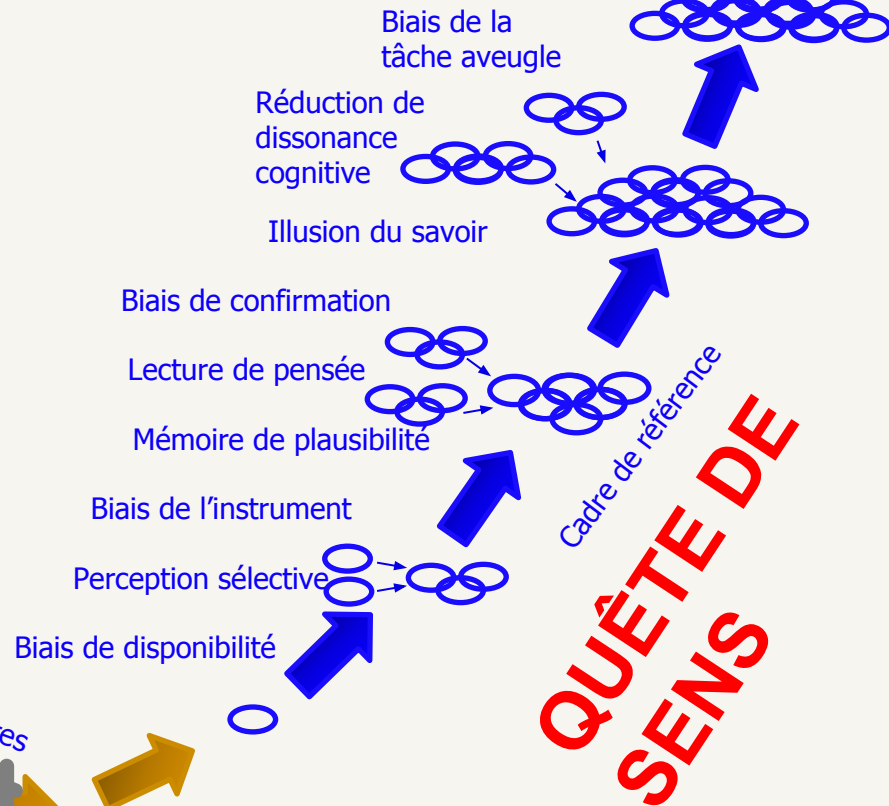
Nathalie



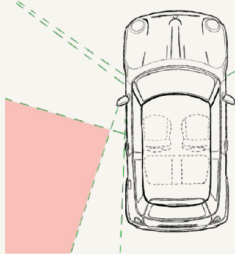
SIMPLIFICATIO



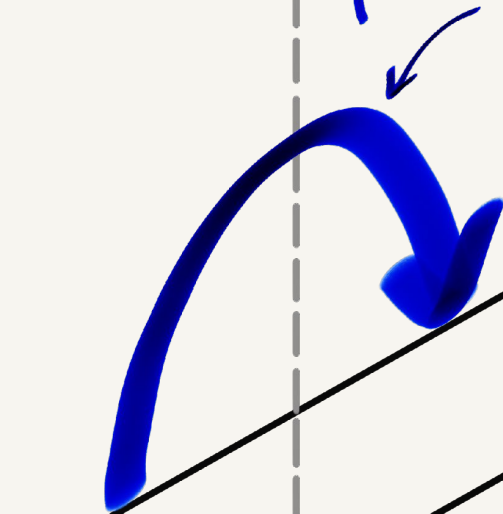
Marc



QUÊTE DE SENS



Changement  
possible



II

CI

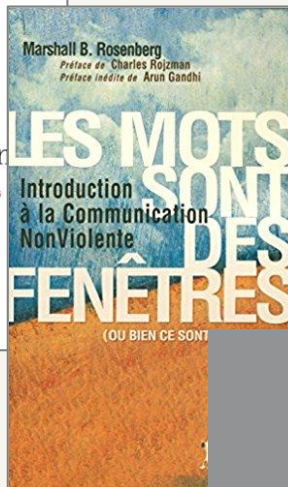
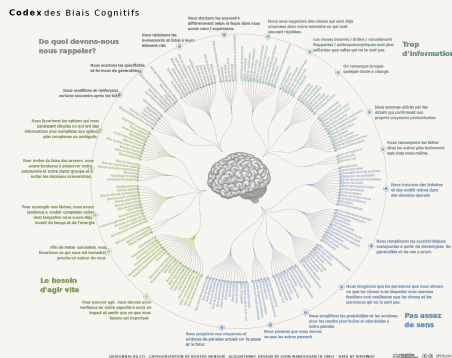
CC

IC

Niveaux  
d'apprentissage  
Abraham Maslow

# Bibliographie & références

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



Wiki Agile

Bienvenue sur ce wiki qui rassemble 5 707 ressources sur l'Agilité, le Lean, le Product Management, le Coaching, ... et bien plus. 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

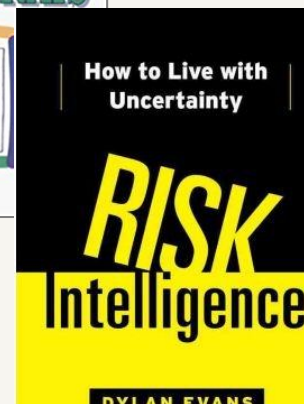
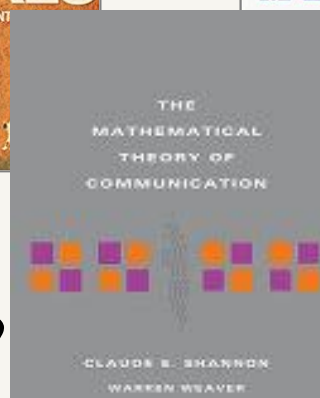
Attribution - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

Dix dernières ressources mises en ligne

1. La raison pour laquelle j'ai inventé la 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)



<https://wikiagile.fr>



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>