

Mieux naviguer les biais cognitifs et émotionnels pour prendre de meilleures décisions
au service de soi et des autres



Elvis Grahovic



Sandrine Huez

Expérience

- Il est temps d'élire un dirigeant mondial. Lequel choisirez-vous?
- **Candidat A:** Consulte des astrologues; a deux maîtresses; fume abusivement et boit 8 à 10 martinis par jour;
- **Candidat B:** S'est fait congédier deux fois; dort jusqu'à midi; utilisait de l'opium; bois beaucoup de brandy tous les soirs;
- **Candidat C:** Est un vétéran de guerre décoré; est végétarien; bois occasionnellement; est un homme fidèle.



A: Franklin Roosevelt



B: Winston Churchill



C: Adolf Hitler

L'effet de halo (ou de cornes)

La tendance d'une impression formée dans un domaine à influencer notre opinion dans un autre domaine.





Les compétences clés de coaching

2. Incarne un état d'esprit Coaching

Définition : Développe et maintient un état d'esprit ouvert, curieux, flexible et centré sur le client

4. Développe un espace de confiance et de sécurité

Définition : Est en partenariat avec le client pour créer un climat de sécurité et de soutien, qui permette au client de s'exprimer librement. Maintient une relation de respect mutuel et de confiance.

4.1. Cherche à comprendre le client dans son contexte, pouvant inclure son identité, son environnement, ses expériences, ses valeurs et ses croyances.

4.2. Fait preuve de respect pour la personne dans son intégralité, ses perceptions, son style, son langage et adapte son coaching en conséquence

5. Reste en présence

Définition : Est pleinement conscient et présent avec le client, en utilisant un style ouvert, flexible, ancré et confiant.

5. Est à l'aise de travailler avec le fait de ne pas savoir.

Référentiel des compétences clés de coaching de l'ICF, 2020

Et pourtant...

35 articles scientifiques ont trouvé des preuves de biais implicites chez les professionnels de la santé: toutes les études qui ont examiné des corrélations ont trouvé une **relation positive significative** entre le niveau de biais implicite et la qualité inférieure des soins.

– FitzGerald, Hurst (2017)

- Un style de communication dominant;
- Moins d'émotions positives démontrées;
- Des demandes d'avis peu fréquentes sur les décisions de traitement; et
- Des soins moins centrés sur le patient.

Objectifs

1. Comprendre ce que sont les biais, comment ils fonctionnent et leur impact sur nous et dans le monde;
2. Comprendre l'influence potentielle de certains biais en coaching;
3. Explorer l'outil de la pleine conscience pour mieux naviguer les biais, prendre de meilleures décisions et accroître la qualité de présence.

Définitions



Heuristique:

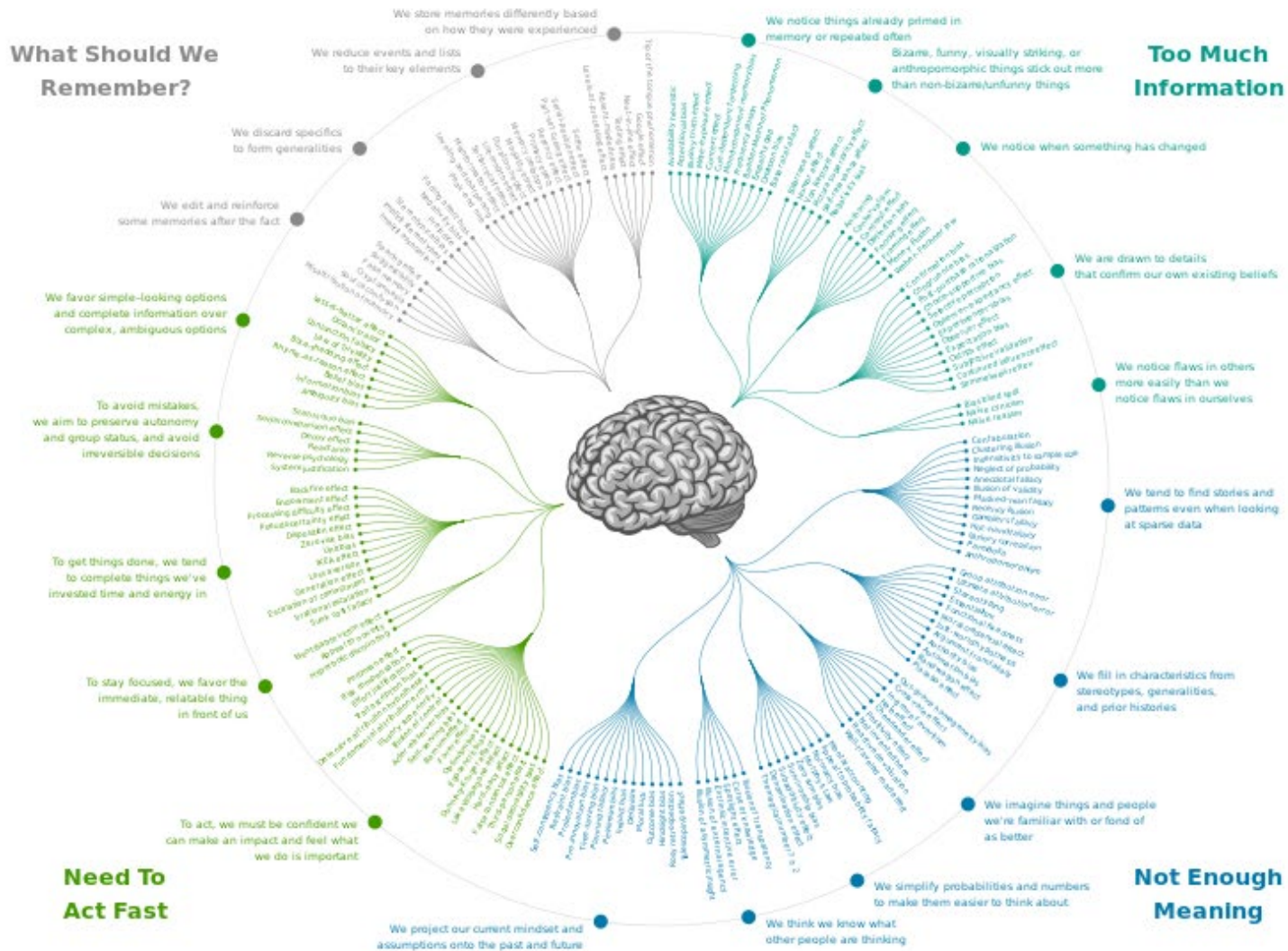
- **Raccourci mental** par lequel nous générons des jugements rapides sans prendre en considération toute l'information pertinente.
- Nous nous basons à la place sur un nombre restreint d'indices disponibles qui nous aident à prendre la décision en **substituant une question complexe par une question simple**.
 - Ex. Qui devrait diriger le monde? ☐ Qui a une vie privée respectable?
- L'heuristique (raccourci mental) est le processus par lequel nous générons des biais.

Biais:

- Erreur systématique de jugement ou de prise de décision.

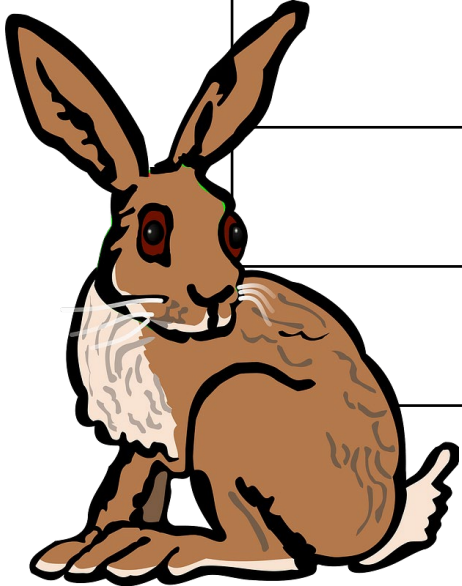
– Wilke & Mata (2012)

THE COGNITIVE BIAS CODEX

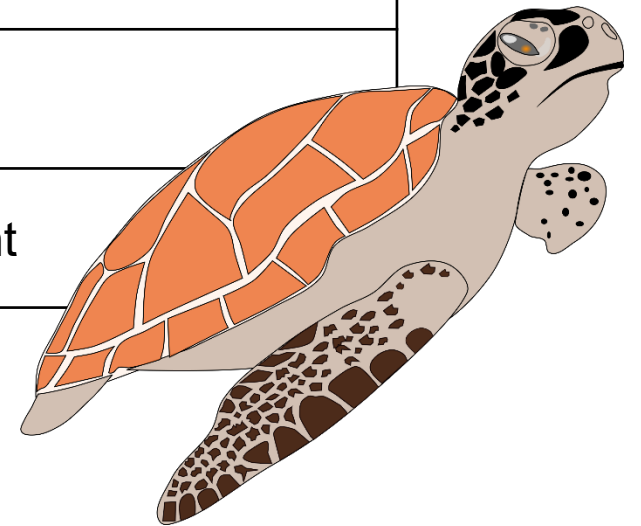


Deux modes de pensée: Systèmes 1 & 2

Système 1 (intuitif)	Système 2 (délibéré)
Automatique	Contrôlé
Sans effort	Avec effort
Rapide	Lent
Inconscient	Conscient



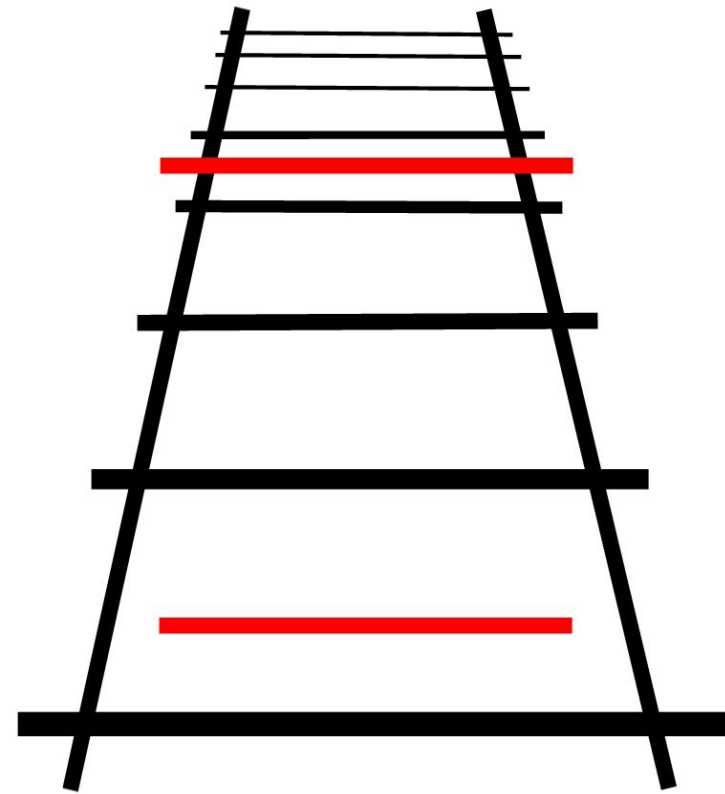
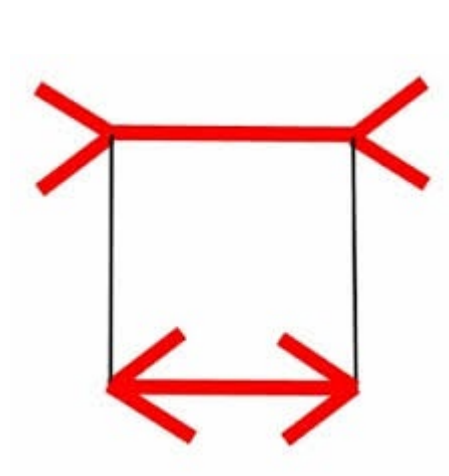
Kahneman & Frederick (2002)



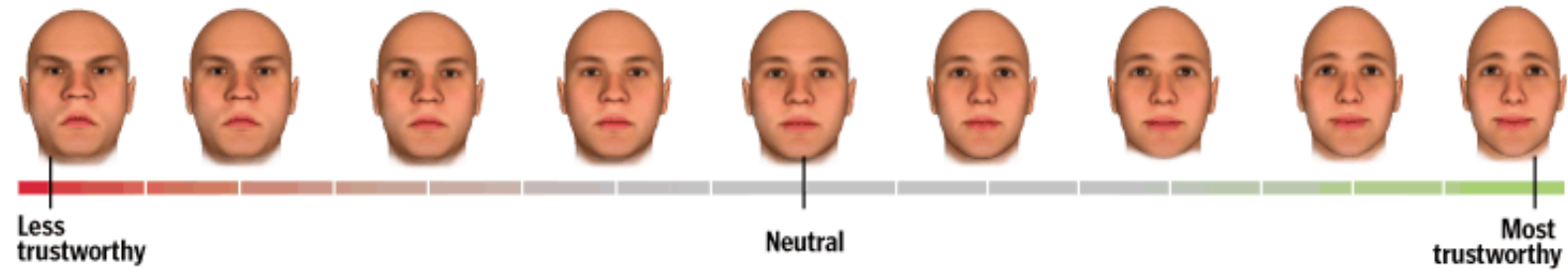
Expérience

- Un bâton de baseball et une balle coûtent 1.10\$. Le baton coûte 1.00\$ de plus que la balle. Combien coûte la balle? _____ cents
- Si cela prend 5 minutes à 5 machines à faire 5 bidules, combien cela prend à 100 machine à faire 100 bidules? _____ minutes
- Dans un lac, il y a un champ de nénuphars. À chaque jour, le champ double de superficie. Si cela prend 48 jours au champ pour couvrir tout le lac, combien de jours cela prend pour couvrir la moitié du lac? _____ jours

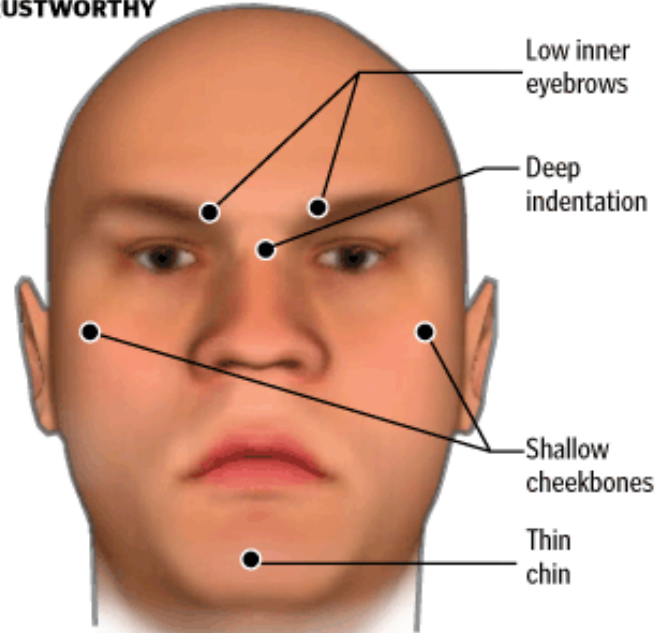
Biais perceptuels



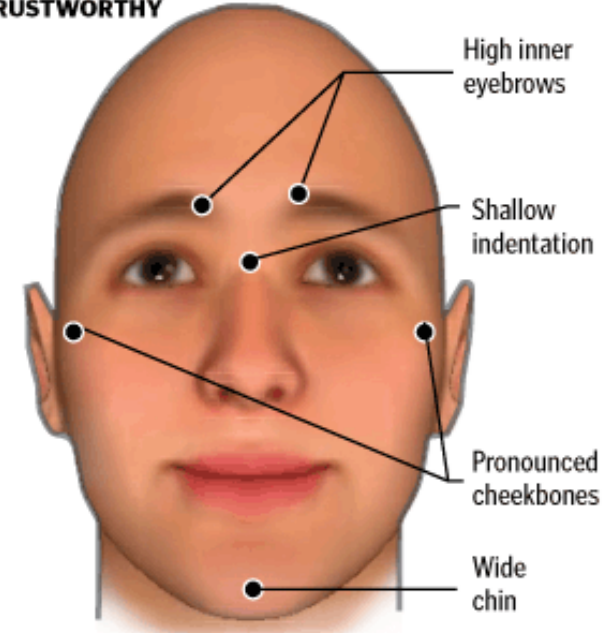
Biais perceptuels & confiance



FEATURES THAT APPEAR UNTRUSTWORTHY



FEATURES THAT APPEAR TRUSTWORTHY



Expérience: Le cercle de confiance

1. Écrivez sur une feuille le nom des 6 personnes à qui vous faites le plus confiance et qui ne sont pas des membres de votre famille.
2. Mettez un crochet à côté des personnes qui partagent les mêmes caractéristiques que vous:
 - 2.1 Nationalité;
 - 2.2 Langue le plus couramment parlée;
 - 2.3 Sex;
 - 2.4 Âge;
 - 2.5 Race/ethnicité/couleur de peau;
 - 2.6 Religion;
 - 2.7 Niveau d'éducation;

Biais d'affinité

“Nous”



“Eux”



Projet Implicite

Une analyse des résultats de **2.5 millions** de tests entre 2000 et 2006 a révélé **une préférence implicite omniprésente en faveur de groupes socialement privilégiés** tels les blancs sur les noirs et les hétérosexuels sur les homosexuels.

– Rachlinski et al. (2009)

Conséquences des biais implicites

- Une minorité visible a besoin en moyenne de **8 ans de plus** d'expérience pertinente pour être embauchée;
- Les CV comportant des noms typiquement blancs avaient **50% plus** de chance d'être appelés en entrevue:
 - José vs. Joe
- Les parents qui amènent leurs enfants au musée des sciences offrent **trois fois plus** d'explications à leurs fils qu'à leur filles.
 - Crowley et. al. (2001); Bertrand & Mullainathan (2002)

Conséquences des biais implicites

Biais de surconfiance

- 93% des conducteurs américains croient qu'ils sont meilleurs que la médiane;
- 97% des juges croient qu'ils sont meilleurs que la moyenne pour éviter les biais raciaux.

Les sentences des hommes noirs sont 20% plus longues que celles des hommes blanc pour un crime similaire (*Wall Street Journal* - 2013)

Il y a de l'espoir!

« Lorsque les juges sont conscients de la nécessité de surveiller leurs propres réponses pour y déceler l'influence des biais, et qu'ils sont motivés à réprimer ces biais, ils semblent être capables de le faire. »

Rachlinski et al. (2009)

« Dans le cadre d'un programme de simulation vidéo, les policiers étaient nettement plus susceptibles de "tirer" sur un suspect non armé lorsqu'il était noir (contre blanc) lors des premiers essais, mais ils **ont réussi à surmonter ce préjugé avec la pratique.** »

Plant et Peruche (2005)

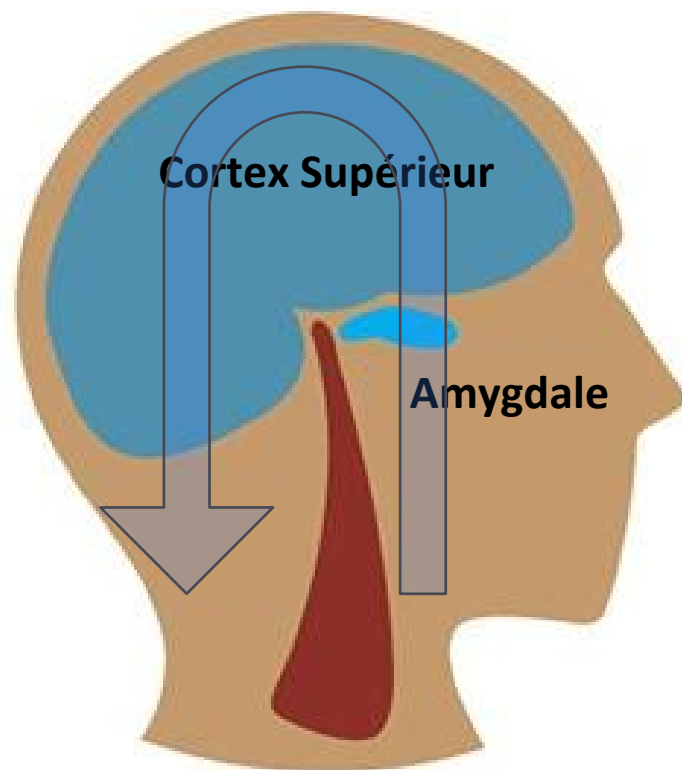
« Si vous n'incluez pas intentionnellement, vous excluez involontairement. »

Walter (2014)

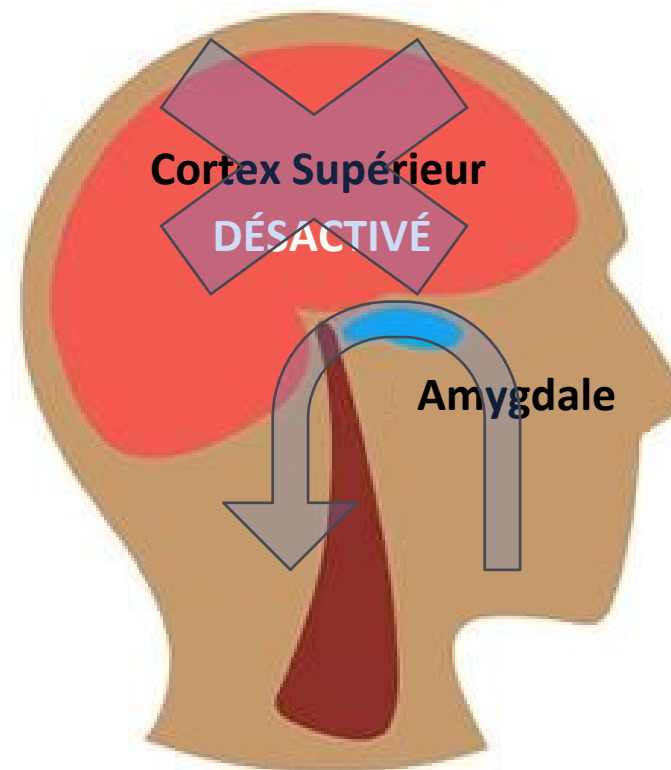
**“Je suis Mon Moi mémoriel
Et
le Moi expérimentant à travers lequel je vis
est pour moi un étranger”**

D Kahneman-2011

« Emotional hijacking » ou « détournement émotionnel »



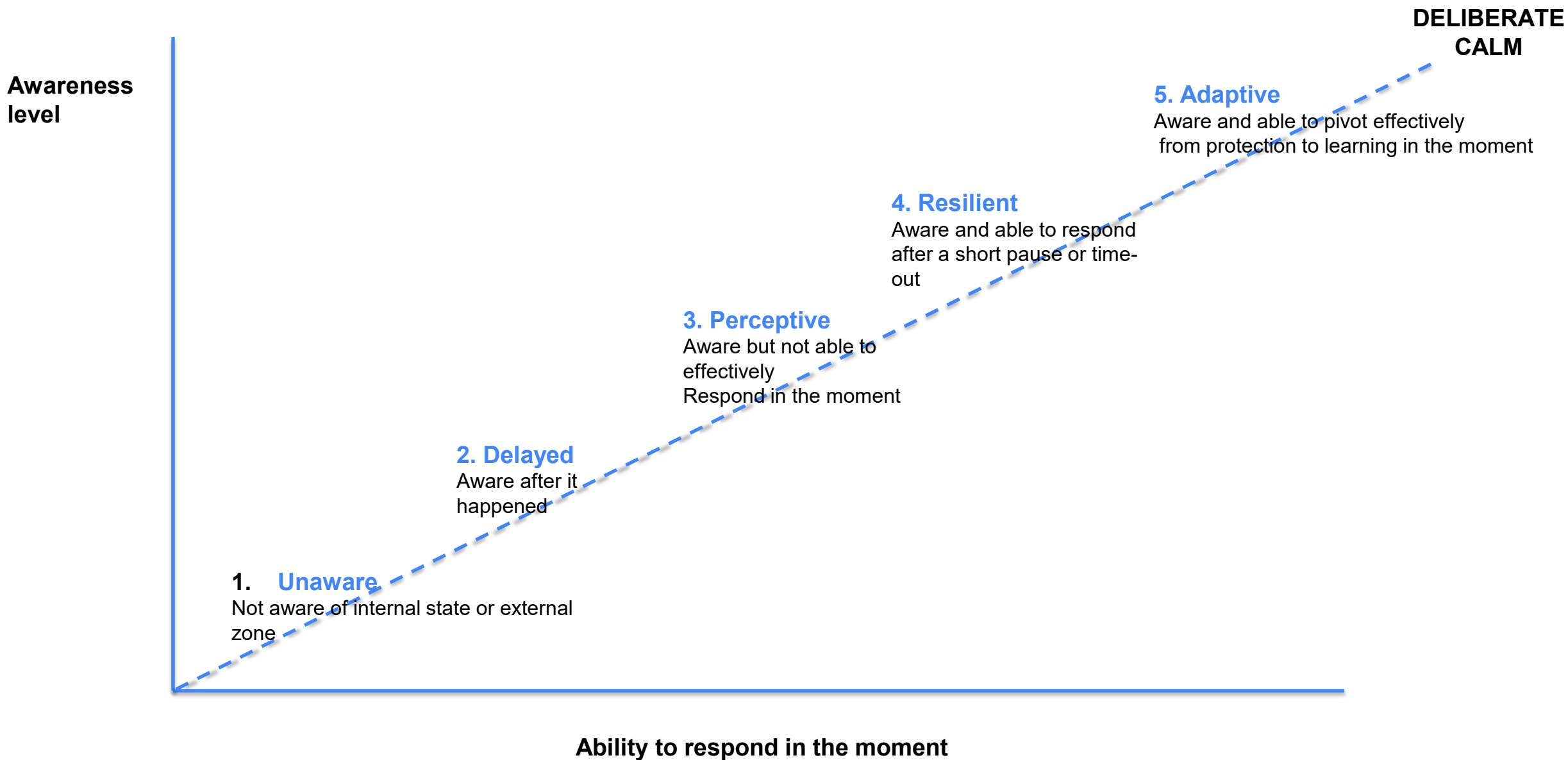
Intensité émotionnelle faible



Intensité émotionnelle élevée

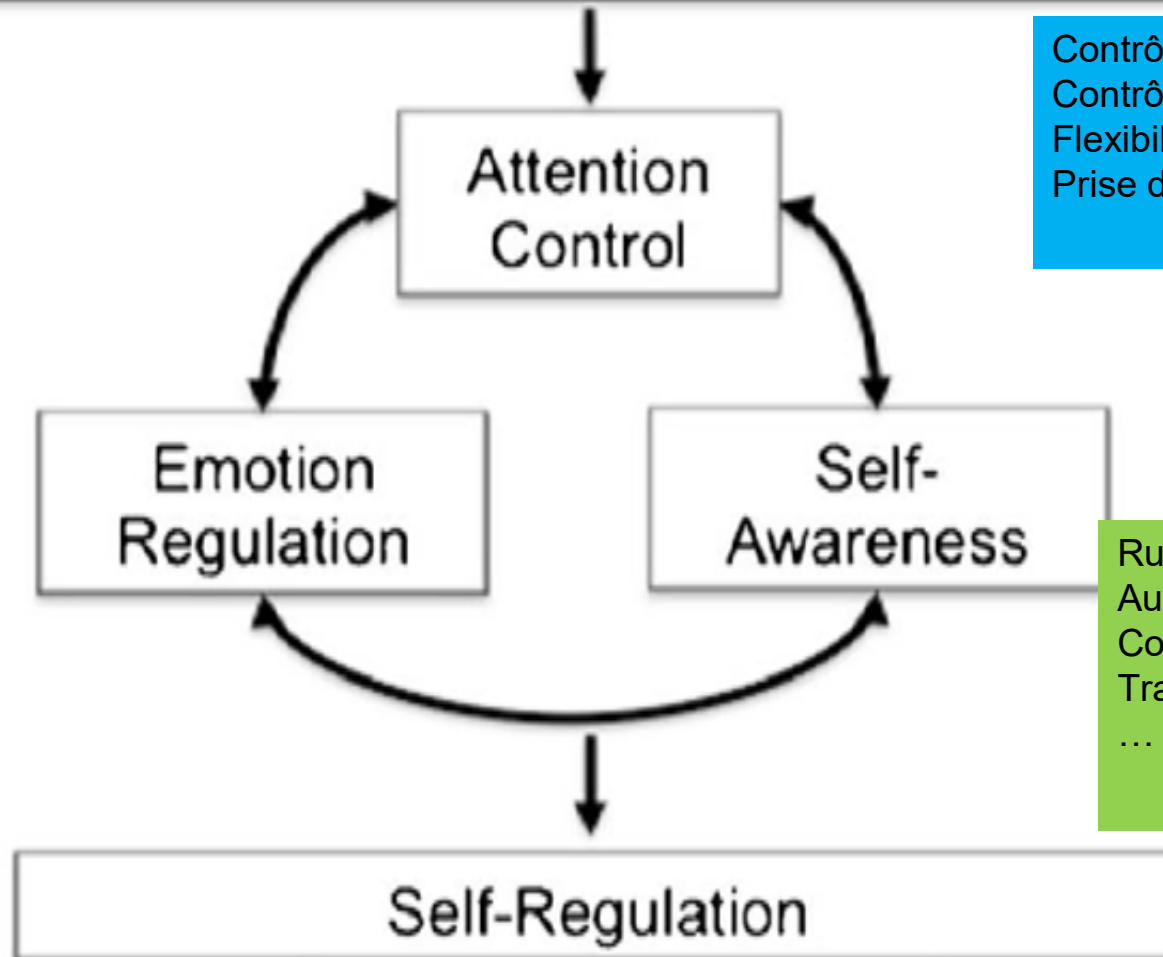
Pratique pour activer le système 2

- **S**top
 - **T**rouver la sensation de son souffle
 - **O**bserver son expérience (pensées, émotions, sensations)
 - **P**oursuivre avec intention
- Bob Stahl and Elisha Goldstein



Five levels of awareness

Mindfulness Meditation



Contrôle attentionnel
Contrôle cognitif/fonctions exécutives
Flexibilité cognitive
Prise de décision ...

Différentiation des émotions
Réévaluation
Décentrage/veille métacognitive
...

Rumination autocritique
Autocompassion
Conscience/régulation intéroceptive
Transition Soi narratif-Soi expérientiel
...

Lueke A, Gibson B. Mindfulness meditation reduces implicit age and race bias: the role of reduced automaticity of responding. *Social Psychological and Personality Science* 2014
& Brief mindfulness meditation reduces discrimination. *Psychology of Consciousness: Theory, Research & Practice*. 2016.

Lueke A, Gibson B. Mindfulness meditation reduces implicit age and race bias: the role of reduced automaticity of responding. *Social Psychological and Personality Science* 2014
& Brief mindfulness meditation reduces discrimination. *Psychology of Consciousness: Theory, Research & Practice*. 2016.

Ellen Langer

Empathie vs Sympathie

- **Empathie** selon le Larousse :
 - « Faculté intuitive de se mettre à la place d'autrui, de **percevoir** ce qu'il ressent. »
 - Comprendre ≠ Être d'accord
- **Sympathie** selon le Larousse :
 - « **Participation** à la joie, à la peine d'autrui. »

Biais émotionnels: de l'empathie à la sympathie à l'antipathie

- Le **contre-transfert** survient lorsque les problèmes personnels non résolus de l'intervenant trouvent écho dans le vécu d'un client.
 - L Burwell-Pender & K H Halinski, "Enhanced Awareness of Countertransference" (2008)
- La **contagion émotionnelle** est la tendance à « attraper » les émotions des autres et à être envahi par ces émotions.
 - M Kimura & Daibo, "The Study of Emotional Contagion From the Perspective of Interpersonal Relationships" (2008)

COMPASSION et AUTO-COMPASSION

Études Metta et reduction des biais

ReSource project de Tania Singer: seulement dans le groupe “compassion” il y avait un chagement sur les comportements pro-sociaux

....

Systemes de régulation des affects

Plaisir,
excitation,
vitalité,
énergie,
Surprise...

Dopamine, OS

STIMULATION RESSOURCE

Accomplir, désirer,
consommer,
réussir

PRENDRE SOIN

« repos & digestion »
Connexion besoins (S+A)
Gestion du stress

Satisfaction,
calme,
bien-être,
Sécurité,
tendresse

*Ocytocine,
endorphines, PS*

MENACE

FFF, protection,
survie, sécurité

Colère, peur,
angoisse,
Auto-critique
prudence,
évitement...

*Cortisol,
Noradrénaline,
sérotonine*

À quoi sert l'auto-compassion ?

Pleine conscience
(suridentification)

Je traverse un moment de souffrance

Humanité commune
(isolement)

*Je ne suis pas seul à éprouver cela
Tous les êtres humains peuvent vivre cela*

Bienveillance
(auto-critique)

*Puis-je être bienveillant envers moi-même
De quoi ai-je besoin en ce moment?*

DROP

Contact attentionnel

« Je **comprends** et je **ressens** ta souffrance »

RAIN

RÉACTION

- Pilote automatique
- Conditionnements

RÉPONSE

- Conscience, curiosité, accueil
- Relation sujet-objet
- Intentionnalité

DROP

Contact attentionnel

« Je **comprends** et je **ressens** ta souffrance »

RAIN

RÉACTION

- Pilote automatique
- Conditionnements

RÉPONSE

- Conscience, curiosité, accueil
- Relation sujet-objet
- Intentionnalité

SYMPATHIE/ANTIPATHIE

Fusion. Contagion émotionnelle

Sentiments désagréables

Aversion

Comportement de repli sur soi

Burn-out/détresse sympathique

EMPATHIE

Défusion

Capacité à **distinguer** l'émotion de l'autre et notre réaction à cette émotion

Capacité à **s'autoréguler** et à tolérer les affects désagréables

COMPASSION

Sentiments **agréables**

Désir d'accompagner la souffrance de l'autre

Actes de bienveillance

« *Feeling as ...* »

- CAPACITÉ DE PRÉSENCE ET D'ENGAGEMENT +

« *Feeling for ...* »

EXERCICE PRATIQUE

Moment de déconnexion au client dans une discussion de coaching

Noter la situation extérieure et les ressentis intérieurs avec pensées.....

Retour au corps et ce qui est présent

Ancrage et méditation Metta jusqu'à la personne difficile en coaching et élargissement du cercle à tous les êtres humains et êtres vivants

Gratitude pour terminer

2ème étape revenir au ressenti dans le corps en songeant à la situation qui a été vécue
Changement ?

PARTAGES

Conclusions ensembles

Questions

Grâce à cet atelier

Mieux naviguer les biais cognitifs et émotionnels pour prendre de meilleures décisions
au service de soi et des autres



Quelles sont vos prise(s) de conscience ? Pour vous, vos clients ou le monde du coaching en général?

SVP

Écrire vos réponses sur un post-it et les **remettre à la personne responsable** avant de quitter la salle.

Objectif

Capter vos prises de conscience pour enrichir les apprentissages de la communauté de coachs ICF Québec.