



Les biais cognitifs ce sont les raccourcis inconscients que prend notre cerveau pour se faciliter la vie. Il en existe un grand nombre mais les quelques-uns qui sont décrits par Eric Singler dans son livre « Nudge Management » devraient vous suffire à en rendre garde à la fois pour vous-même, vos proches et pour vos équipes. La question à se poser derrière ces constats est donc, comment les identifier et les contourner. Et si le management s'en emparait pour trouver des parades efficaces ?

Le biais de la Sur-confiance

84% des français pensent qu'ils sont de bons amants 😊
93% des conducteurs pensent être de bons conducteurs !!
Voilà, nous surestimons nos performances, nos connaissances et nos capacités par rapport à celles des autres ainsi que le pertinence et la précision de nos jugements. Nous sommes trop optimistes sur la chance de succès de nos actions, nous surestimons nos capacités de contrôle d'une situation et notre capacité à maîtriser les plannings de nos projets. L'expertise devient un piège, et le pire c'est qu'ils diront que c'est faux.

Le biais de confirmation

C'est notre tendance non consciente à sélectionner, interpréter et mémoriser les informations qui vont dans le sens de notre opinion initiale. Et ce malgré notre volonté d'être impartial.

Le biais de disponibilité mentale

Les informations récentes nous impactent plus fort qu'on ne le pense. Par exemple : Si un avion vient de s'écraser, on prendra plutôt la voiture même si le risque d'un accident en auto est statistiquement plus grand.

Le biais de possession

Il s'agit là de notre tendance à accorder plus de valeur à un objet que l'on possède (surtout si on a fait un effort pour le posséder) plutôt qu'à un autre. De ce biais naît notre tendance à défendre avec plus de véhémence nos idées plutôt que celles des autres.

Le biais du temps présent

On préférera toujours une gratification à court terme, à un effort plus payant mais à moyen ou long terme. Le choix de l'immédiat nous paraît moins risqué et plus avantageux. Le bénéfice à court terme vaut mieux que des avantages plus importants mais à long terme. Ceci explique à la fois la faible durée de nos bonnes résolutions et peut être aussi qu'il y a tant de médecins qui fument !

L'aversion à la perte

Notre cerveau n'aime pas du tout perdre et à 50% gain contre 50% de perte on préférera ne pas jouer. Cette situation ne s'inverse que si nos perspectives de gain deviennent 2,5 fois supérieures à notre probabilité de perdre. Notre égo et notre cerveau nous piègent et par peur de dégrader notre image personnelle, nous n'osons pas poser de question, nous n'avouons pas savoir quelque chose, et nous avons aussi beaucoup de mal à reconnaître nos erreurs.

Le biais du statu-quo

On préfère un présent inconfortable à un avenir inconnu. Le présent et le connu nous semble toujours plus rassurant car nous voulons rester cohérent avec nos engagements précédents. Tout remettre en question est compliqué pour notre cerveau, cela va lui demander trop d'efforts et un coût immédiat par rapport à des avantages potentiels mais non garantis plus tard. La familiarité à souvent notre préférence. Cela explique notre forte résistance au changement.

Des ressources d'attention limitées

- Le « multitâches » augmente de 30% le temps de travail est multiplie par 2 le nombre d'erreurs. Si on cumule ce biais avec celui de la sur-confiance et la force du statu-quo nous allons sûrement continuer à faire mille choses à la fois et perdre un temps fou, tout en prétendant être hyper efficaces.
- Lorsque nous sommes interrompu au cours d'une tâche nécessitant de la concentration, cela multiplie par 2 ou 3 le risque d'erreurs ! Par ailleurs il nous faudra près de 15 minutes pour retrouver un niveau de concentration équivalent. Si on considère que chaque heure nous sommes interrompus par 4 à 5 alertes emails et 3 à 4 autres alertes de type notifications, textos ou autres visiteurs... Notre capacité à nous tromper devient malheureusement gigantesque !

La volonté s'épuise quand on la consomme

La volonté est un muscle qui se fatigue si on ne lui laisse pas le temps de récupérer. Résister à la tentation, aux distractions, nous concentrer sur notre travail, fatigue notre muscle « volonté ». Combien d'entre nous démarrent leur journée en pensant régime et la finissent en mangeant une plaquette entière de chocolat ?

La fatigue décisionnelle

Nos décisions ne sont pas identiques selon que nous sommes reposés ou fatigués. Ainsi, les juges accordent la liberté conditionnelle dans 65% des cas lorsqu'ils sont reposés contre presque 0% lorsqu'ils sont fatigués ! En situation de risque notre cerveau préfère le statu-quo, d'autant que l'aversion à la perte s'y cumule.

La procrastination

Cette tendance naturelle à repousser à demain ce qui ne nous semble pas immédiatement attractif, affecte 25% d'entre nous, pour un coût en entreprise de 9000\$/an par employé !!!

Et vous, quelle est votre stratégie individuelle ou collective pour déjouer ces biais cognitifs ? Le NUDGE management propose des pistes intéressantes.