

## 7 raisons pour lesquelles les gens ne comprennent pas ce que vous leur dites

*Peu importe la clarté avec laquelle les professionnels de la sécurité s'expriment, tout le monde ne pense pas de la même manière.*

*Voici pourquoi la communication peut mal tourner.*

Joshua Goldfarb :

---



J'ai été fasciné par la différence entre ce qu'une personne écrit, dit ou fait et ce qu'une autre personne lit, entend ou perçoit.

Considérez une situation que nous avons probablement tous rencontrée : nous sommes sur un appel de travail où une personne partage certaines informations, telles que : "Le projet XYZ est sur la bonne voie et devrait être terminé à temps d'ici la fin de l'année civile".

Il est assez courant qu'à un moment donné de l'appel après que cette déclaration ait été faite, soit quelqu'un demande : « Quel est l'état du projet XYZ ? » ou quelqu'un répétera incorrectement ce qui a été dit (par exemple, "Le projet XYZ ne sera pas terminé à temps d'ici la fin de l'année civile").

Bien que cela puisse être frustrant, nous ne pouvons pas faire grand-chose d'autre que d'essayer de comprendre que les gens ne reçoivent parfois pas ce qui a été partagé avec eux, mais plutôt quelque chose de complètement différent.

De plus, les professionnels de la sécurité peuvent également apprendre une leçon importante.

Alors que nous nous efforçons d'atténuer les risques et d'améliorer les postures de sécurité de nos organisations, nous devons nous rappeler que, quelle que soit notre efficacité ou notre ardeur au travail, la [perception de notre travail](#) compte plus que le travail lui-même.

Nous pouvons soit embrasser cette réalité et travailler avec elle, soit rejeter la vérité et nuire à nos programmes de sécurité en ne travaillant pas pour garantir que les autres perçoivent correctement notre pleine valeur.

J'ai trouvé quelques raisons possibles pour lesquelles la réalité est comme elle est.

Ce n'est pas une liste exhaustive, bien sûr.

Voici sept raisons pour lesquelles les gens reçoivent parfois un message très différent de celui que nous envoyons, et comment nous pouvons compenser.

## 1. Les gens ne lisent pas

Cela peut être difficile à croire pour ceux qui lisent cet article, mais certaines personnes ne lisent tout simplement pas.

Quel que soit le support (courriel, texte, chat, document, présentation, etc.), nous, en tant que professionnels de la sécurité, ne pouvons tout simplement pas compter sur les personnes qui lisent ce que nous écrivons.

Il est important de s'en souvenir lorsque l'on engage des parties prenantes importantes.

**Solution de contournement** : même si nous avons préparé et partagé des documents à lire à l'avance, et malgré plusieurs communications sur un sujet, rien ne garantit que le public est au courant.

Ainsi, nous devons marcher sur une ligne fine entre ressasser d'anciens points et nous assurer que tout le monde part de la même compréhension.

C'est un défi qui, s'il est bien géré, aide les équipes de sécurité à faire avancer leurs initiatives stratégiques et à faire passer leurs messages.

## 2. Les gens n'écoutent pas

Triste mais vrai. Je suis sûr que nous avons tous été impliqués dans des réunions ou des discussions où nous avons eu l'impression d'avoir fait valoir notre point de vue ou d'avoir partagé une information à cinq reprises, mais certaines personnes l'ont encore entendue. Bien que cela soit frustrant, c'est malheureusement la réalité.

**Solution de contournement** : nous devons hiérarchiser les informations que nous communiquons et rester concentrés sur la communication continue des éléments d'information les plus importants par le biais de divers moyens et médias.

## 3. Les gens construisent une image basée sur des hypothèses

Certaines personnes ont tendance à faire des suppositions lorsqu'elles manquent de faits et de connaissances ou qu'elles ne comprennent pas pleinement ce qui se passe réellement.

Le problème commence lorsque les gens ne se rendent pas compte qu'ils font cela et croient vraiment qu'ils comprennent l'ensemble du tableau.

**Solution de contournement** : en tant que professionnels de la sécurité, nous devons fournir les points de données nécessaires à nos parties prenantes afin qu'elles puissent se faire une image précise de ce qui se passe.

Leur permettre de reconstituer une image inexacte basée sur des hypothèses peut nuire à la façon dont nos programmes de sécurité sont perçus et entraver notre capacité à progresser.

## 4. Les gens confondent faits et opinions

Dans le film *Inside Out*, le personnage de Joy dit : "Oh non !

Ces faits et ces opinions se ressemblent tellement !"

Cela s'est avéré vrai dans mon expérience.

Pour certaines personnes, la différence entre fait et opinion est claire, mais d'autres ne voient aucune différence perceptible.

**Solution de contournement** : Il est important de documenter la vérité.

Comme le résume si bien une citation souvent attribuée à Mark Twain, "Il est plus facile de tromper les gens que de les convaincre qu'ils ont été dupes."

## 5. Les gens ne sont pas logiques

Peu de choses frustrer plus les personnes logiques que les personnes qui ne le sont pas.

Ils ne tirent pas de conclusions basées sur des faits, des preuves ou la logique, mais plutôt sur ce qui a du sens pour eux, ce qu'ils pensent d'un sujet et ce qu'ils pensent être vrai.

Les professionnels de la sécurité qui ne comprennent pas cela manquent souvent les signes qui montrent que c'est pourquoi ils rencontrent de la résistance.

**Solution de contournement** : comprendre notre public et ce qui motive ses conclusions peut nous aider à résoudre les malentendus.

## 6. Les gens n'utilisent pas le rasoir d'Occam

[Le rasoir d'Occam](#) est un principe philosophique qui pose en principe : "De deux théories concurrentes, l'explication la plus simple d'une entité doit être préférée."

En tant que professionnels de la sécurité, nous voyons souvent le rasoir d'Occam dans le contexte de solutions simples mais élégantes et efficaces.

Malheureusement, certaines personnes ne sont pas calibrées de cette façon et ont du mal à trouver l'explication ou la solution la plus logique, la plus simple et la plus directe.

**Solution de contournement** : Parfois, nous devons aider nos parties prenantes à y arriver afin de nous aider nous-mêmes.

Soyez patient et essayez de vous expliquer différemment.

## 7. Les gens n'ont pas un bon jugement

Nous connaissons tous le dicton selon lequel "il y a deux versions à chaque histoire". Mais parfois, un côté a tout simplement tort.

Même ainsi, il est difficile pour certaines personnes de voir cela parce qu'elles ont un mauvais jugement (du moins en dehors de leur expertise principale).

**Solution de contournement** : nous ne pouvons pas nous fier au jugement des autres en matière de sécurité. Nous devons être explicites, clairs et concis dans nos conseils, nos explications et nos demandes.

## La perception compte

Dans un monde idéal, si nous agissons ou communiquons clairement, nous nous attendrions à ce que les gens reçoivent clairement cet acte ou cette communication avec sa signification voulue.

Malheureusement, nous ne vivons pas dans un monde idéal - nous vivons plutôt dans la réalité où la perception est ce qui compte.

En étant conscients de cela et en ajustant notre prestation en conséquence, les professionnels de la sécurité peuvent [montrer plus efficacement la valeur de leurs programmes](#) et ainsi [améliorer plus efficacement la posture de sécurité de leur organisation](#) .

*Recherche et mise en page:*

*Michel Cloutier*

*CIVBDL*

*20230815*

*"C'est ensemble qu'on avance"*