

	<b>Up ! Enhanced Management</b>	Première édition
	<b>7 La communication</b> 7.3 Comment communiquer ?	<a href="http://www.up-comp.com">http://www.up-comp.com</a> <a href="mailto:contact@up-comp.com">contact@up-comp.com</a>

les combiner afin de maximiser ses chances de réussite : ceci est l'effet **engrenage**. Celui-ci peut être :

- Un pied dans la porte.
- Un amorçage par l'omission.
- Une porte au nez.

**F**

Une illustration d'une telle pratique est la mécanique permettant de piéger les personnalités dans l'émission **Surprise surprise**. Pratiquement tous les invités se sont fait piéger à leur insu dans des histoires rocambolesques.

L'effet d'engrenage met en œuvre généralement une succession d'actions demandées par un individu **A** à un individu **B**. Ainsi, l'individu **A** vient à la charge à trois reprises, ce qui peut lever le doute dans l'esprit de l'individu **B**. Une autre approche est de savoir profiter de l'environnement en tant qu'action première d'influence :

- Un événement récent de l'actualité utilisé à bon escient peut servir de pied dans la porte.
- Un engouement pour un comportement ou pour un produit à la mode peut servir d'amorçage par omission.
- L'évocation d'un comportement exagéré d'une autre personne ou d'un produit aux capacités disproportionnées par rapport au besoin peut servir de porte au nez.

### 7.3 Comment communiquer ?

La communication entre les individus s'effectue directement ou indirectement via différents médias selon la distance entre les individus. Dans le chapitre intitulé **Marketing**, la communication indirecte a déjà été décrite, aussi seule la communication en vis-à-vis est évoquée dans cette section.

#### 7.3.1 La communication en vis-à-vis

La communication en vis-à-vis s'effectue par un dialogue durant lequel les mots employés comptent moins que les comportements adoptés ou les actions effectuées. Tous ces éléments de communication sont décodés par l'interlocuteur selon ses filtres sensoriels, sa culture, son humeur, le contexte, etc.

**a**

Parmi les éléments de communication non-verbale, nous pouvons citer :

- La distance entre les individus.
- Les insignes.
- Les mimiques, les expressions du visage.
- Les modulations et la force de la voix.
- Les mouvements du corps, les postures.
- La position des individus autour d'une table :
  - L'un à côté de l'autre signifie une demande de coopération.
  - L'un en face de l'autre signifie une mise en compétition.
  - L'un et l'autre de part et d'autre d'un angle signifie une demande de communication.
- Le regard.
- Le type vestimentaire.
- Les silences.