

	Up ! Enhanced Management	Première édition
	7 La communication 7.4 Comment être à l'écoute des autres ?	http://www.up-comp.com contact@up-comp.com

- 2) **Etablir une liste d'arguments en défaveur du projet pour chaque acteur en étudiant leurs enjeux particuliers.**
Isoler de la liste les contres-arguments réels c'est à dire ceux s'écartant du projet au regard du modèle culturel des acteurs.
- 3) **Utiliser la liste d'arguments et de contre-arguments réels.**
Pour cela, il faut procéder comme suit :
 - **Renforcer les alliés.**
Les rassembler en employant des arguments en faveur du projet défendu. Eviter toute division.
Il faut impliquer les alliés qui ont du pouvoir.
 - **Ne pas attaquer les opposants directement.**
Les diviser en employant des contre-arguments en défaveur du projet opposé. Le mieux est « qu'ils se rendent compte d'eux même de leur erreur ».
Il faut neutraliser ceux qui ont du pouvoir.
 - **Conquérir les mitigés.**
Cela s'effectue en employant des arguments en faveur du projet défendu et des contre-arguments en défaveur du projet opposé.
Il faut maximiser la vitesse de conquête des mitigés, en les convainquant dans l'ordre suivant :
 - Individualisme.
 - Négociateurs.
 - Fusion.
 - Retrait.

Ces comportements vont être détaillés dans les sections suivantes.

Il faut attribuer des ressources aux mitigés favorisant le projet exclusivement.
- 4) **Employer les techniques de persuasion.**
Selon le temps imparti et le tempérament de l'acteur :
 - Amorçage.
 - Dépense gâchée.
 - Effet de gel.
 - Escalade de l'engagement.
 - Pied dans la porte.
 - Porte au nez.
 - Soumission librement consentie.
 - Touché.

Une communication n'est crédible que si elle est illustrée par un comportement et des faits l'étayant de façon tangible.

Comme toute stratégie, des indicateurs de contrôle doivent être mis en place afin de s'assurer que le projet est en logique d'être atteint. De plus, elle doit être réajustée périodiquement en fonction des changements intervenus dans l'environnement.

7.4 Comment être à l'écoute des autres ?

Ecouter permet de savoir quel est le point de vue des autres individus. Ecouter permet également de :