

	Up ! Enhanced Management	Première édition
	7 La communication 7.2 Comment faire adhérer ses idées ?	http://www.up-comp.com contact@up-comp.com

	Taux de réussite.
Action en directe	< 15 %
Avec effet de gel.	> 50 %.

Tableau 276 – L'effet de gel

Le tableau ci-dessus synthétise le résultat d'une expérience menée par **Kurt LEWIN** où l'action **A** est de consommer des abats au lieu de morceaux plus nobles.

7.2.3 La dépense gâchée

Chaque individu veut naturellement minimiser ses pertes. La technique de la **dépense gâchée** exploite cette faiblesse humaine :

- 1) L'individu **I** fait en sorte que l'individu **J** s'est engagé à réaliser les actions **A** et **B** sachant que :
 - L'individu **J** est moins enclin à réaliser l'action **A** que l'action **B** par intérêt.
 - L'action **A** a plus coûté à l'individu **J** que l'action **B**.

A priori, l'individu **J** pourra réaliser les deux actions dans un ordre quelconque.
- 2) Une contrainte supplémentaire a pour effet que les actions **A** et **B** deviennent exclusives, par exemple parce qu'elles sont simultanées.
- 3) Voulant minimiser ses pertes, l'individu **I** choisit de réaliser l'action **A**, même à contre-cœur, selon une forte probabilité.

	Taux de réussite.
Action en directe	< 15 %
Avec dépense gâchée.	> 50 %.

Tableau 277 – La dépense gâchée

Le tableau ci-dessus synthétise le résultat d'une expérience menée par **Hal ARKES** et **Herbert BLUMER** où l'action **A** est de participer à week-end de ski à USD 100, sans grande ambiance, et l'action **B** est de participer à un autre week-end de ski à USD 50, mais avec une bonne ambiance garantie. Malheureusement, les week-ends sont à la même date !

7.2.4 L'escalade de l'engagement

Chaque individu tient naturellement à consolider ses engagements, même s'ils vont à l'encontre du bon sens. La technique de l'**escalade de l'engagement** exploite cette faiblesse humaine :

- 1) L'individu **I** fait en sorte que l'individu **J** s'engage à réaliser l'action **A** pour laquelle il doit effectuer une dépense sommaire mais non négligeable. Cependant la réalisation de l'action **A** n'est pas certaine.
- 2) L'action **A** n'a pu être réalisée mais la dépense a bien eu lieu.
- 3) L'individu **I** rappelle à l'individu **J** qu'il ne va pas gâcher sa dépense. L'individu **I** invite l'individu **J** alors à investir d'avantage, l'argument étant que chaque dépense le rapproche un peu plus de la réalisation de l'action **A**.
- 4) Le processus boucle au second point, sauf si l'individu **J** décide fermement à en rester là : il a brisé le cercle vicieux du « trop investi pour abandonner ».

L'exemple type de l'escalade de l'auto engagement présenté par **Irving JANIS** est l'implication des **Etats-Unis** dans la guerre du **Viêt-Nam**.