

LE SYNERGOMETRE¹

En entreprise, et dans le domaine de la relation clientèle en particulier, la communication inter-personnelle, inter-service ou inter-départementale, est une source de problèmes journaliers difficiles à maîtriser. Ces problèmes de communication ont une multitude d'origines à la fois **techniques** et **psychologiques**. Ces deux dimensions sont en effet, intimement liées, quant à l'efficacité et aux résultats de la communication entre deux entités.

Le jeu du synergomètre est un exercice de simulation qui permet à six participants (plus ou moins, selon la conception du jeu), de vivre et d'étudier ces deux aspects fondamentaux de la communication, et ceci d'une façon tout à fait individualisée. Plus précisément, chaque participant peut, par ce jeu, premièrement, découvrir ses capacités techniques dans le traitement d'informations, c'est-à-dire qu'il pourra étudier ses facultés d'émission, de réception, d'organisation, de déduction, etc., d'information, et se comparer par rapport au reste du groupe quant à ses conclusions.

Deuxièmement, chaque participant peut, par ce jeu, découvrir ses stratégies personnelles et psychologiques par rapport à la communication. C'est-à-dire qu'il découvrira comment il se sert des échanges d'information comme un moyen de communication existentiel et psychologique avec ses collaborateurs. Comment par exemple, il dit indirectement : « tenez compte de moi », « je suis indispensable », « je me sens incapable », « nous y arriverons ensemble », « aimez-moi », etc.

1. Quoique l'origine de ce jeu nous soit inconnu, il existe en une présentation dans la collection « Muchielli » E.M.E.-Communication et réseaux de communication 1978.

Le lien qui est fait entre ces deux aspects, d'une part les capacités techniques quant au traitement d'informations, et d'autre part, l'élément affectif et existentiel qui résulte en des stratégies souvent répétitives¹, est en fait tout à fait personnel pour chacun des participants.

En effet, chacun d'entre nous a élaboré une série de stratégies affectives quant à nos relations avec autrui, et souvent, sans le savoir, nous médiatisons des demandes personnelles par le biais de nos échanges d'informations dans notre vie professionnelle.

L'intérêt du jeu du synergomètre, qui en même temps mesure la « synergie » entre les membres d'un groupe, est donc de permettre à chacun de prendre conscience de ses points forts et de ses points faibles quant aux éléments techniques et psychologiques de la communication interpersonnelle ou intergroupe.

Ces rapports peuvent être utiles à un participant, quel que soit son rôle ou ses fonctions au sein d'une entreprise. Pour un représentant par exemple, cet exercice permet de mettre en valeur la nécessité d'une bonne communication tant à un niveau relationnel avec sa propre entreprise (collègues, supérieurs hiérarchiques et autres services : après-vente, livraison, facturation, fabrication, etc.).

Nous proposons à l'animateur d'exploiter ce jeu en utilisant le langage d'Analyse Transactionnelle, ou de s'en servir comme tremplin pour présenter certains éléments théoriques. Entre autres, la théorie des jeux, les Rackets, le Scénario, les Positions de Vie et les Stimulations, sont des concepts qui peuvent servir de révélateurs quant aux différents comportements dans cet exercice.

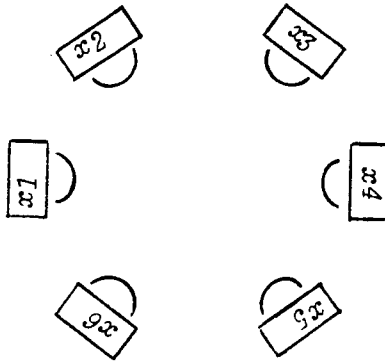
I. — LE JEU.

A. — La préparation.

Demander six volontaires qui joueront le jeu, le reste des participants seront soit des « facteurs », soit des observateurs.

Placez six tables de façon à ce qu'elles forment un hexagone, avec des chaises disposées à l'intérieur afin que les participants ne se regardent pas. Se tournant le dos, ils n'auront aucun contact direct entre eux, verbal ou non verbal.

1. Voir la notion de scénario.



Chacun de ces volontaires aura un nom de code : X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 , X_6 ,

et disposera d'une trentaine de feuilles de papier d'environ 11×14 cm (un quart d'une page $21 \times 29,7$).

Les facteurs circuleront à l'extérieur de l'hexagone, et porteront les messages envoyés par les participants volontaires (X_1 à X_6).

B. — Représentation.

Vous pouvez lire le texte suivant : « Je suis (l'animateur) responsable du service vente d'une fabrique de machines d'emballage et vous (les six participants) devez me fournir LE PLUS RAPIDEMENT POSSIBLE, un prix pour un de nos clients, en Allemagne. D'autres concurrents sont sur ce coup, et sont prêts à fournir leurs renseignements. »

« Bien sûr, ce prix doit être rigoureusement exact, les conséquences d'une erreur pourraient être catastrophiques pour notre entreprise (sans parler des responsables de l'erreur). »

« Chacun d'entre vous représente un service particulier de l'entreprise (expédition, production, emballage, etc.) et possède des renseignements utiles pour déterminer ce prix. »

« Ainsi, le participant X_1 disposera du message X_1 , le participant X_2 disposera du message X_2 , et ainsi de suite. »

« Le jeu sera terminé lorsque l'un d'entre vous au moins me communiquera le prix exact... »

« Le but du jeu n'est pas de gagner seul, mais d'arriver le plus vite possible à un prix. Nous sommes une seule et même entreprise... »

« Pour communiquer entre vous, vous ne pouvez que vous envoyer

des messages ou « télex » par l'intermédiaire des facteurs. Le contenu des messages est libre. »

« Afin que les facteurs puissent livrer les messages, en haut de chaque papier, devra figurer l'émetteur et le destinataire du message, sous la forme suivante :

$$X_1 \rightarrow X_4$$

« Chaque message ne pourra servir qu'une fois, et devra être conservé par le destinataire. »

« La réponse, le cas échéant, devra constituer un nouveau message, sur un autre papier, avec en-tête, par exemple :

$$X_4 \rightarrow X_1$$

« Toute autre forme de communication, par geste ou orale, est interdite, même avec les facteurs, qui sont sourds et muets. »

Ensuite, vous distribuez à chacun des participants, d'une part, son message personnel X_1 , X_2 , X_3 , etc. (voir pages suivantes), et d'autre part, l'énoncé suivant du problème (ou alors vous l'inscrivez au tableau) :

PROBLÈME

A quel prix en deutschmark, pouvez-vous fournir cinq machines type SY2 ?

- a) Le prix sera calculé les machines étant livrées à l'usine Réception en pièces détachées. Emballage en caisses.
- b) Les directives nécessaires au montage seront données à l'Usine Réception par un technicien de l'usine qui fabrique.
- c) Les frais de douane seront à la charge de l'acheteur.
- d) Nous sommes en 1970.

Chaque joueur, à chaque table, disposera par conséquent d'un énoncé du problème, et d'un message particulier.

Ensuite, vous commencez le jeu.

Laissez jouer 45 minutes, maximum (à moins que le groupe n'arrive à la solution en moins de temps).

Si la solution n'est pas trouvée, réunir les gens en séance plénière, en déclarant : « Messieurs, tous les messages que vous vous êtes envoyés étaient des télex, et devant le coût important de l'opéra-

tion, j'ai décidé de vous réunir ensemble. Vous payer l'avion reviendra certainement moins cher à notre société. Vous êtes donc réunis tous ensemble, et j'attends toujours la réponse au problème. »

N'intervenez plus et observez la façon dont les six participants (sans facteurs) s'y prennent pour trouver la solution.

MESSAGES A DÉCOUPER

<p style="text-align: center;">X₁</p> <p>PRIX BRUT D'UNE MACHINE TYPE SY2 EN PIÈCES DÉTACHÉES, DÉPART USINE : 46 000 F.</p> <p>UNE MACHINE SE MONTE EN CINQ JOURS.</p>	<p style="text-align: center;">X₂</p> <p>COURS DU CHANGE DEUTSCHMARK (100) = 122,5.</p> <p>ASSURANCE DE L'ENSEMBLE (MATÉRIEL ET TECHNICIEN) : 1 600 F.</p>
<p style="text-align: center;">X₃</p> <p>IL FAUT CINQ CAISSES DE 4 M³ POUR EMBALLER UNE MACHINE.</p> <p>LE PRIX DE L'EMBALLAGE (MATIÈRE ET MAIN-D'ŒUVRE) EST DE 200 F PAR CAISSE).</p>	<p style="text-align: center;">X₄</p> <p>PRIX DU TRANSPORT DE L'USINE QUI FABRIQUE A LA GARE D'ARRIVÉE : 2 500 F POUR 50 M³.</p>
<p style="text-align: center;">X₅</p> <p>PRIX DU TRANSPORT DE LA GARE D'ARRIVÉE A L'USINE R DE RÉCEPTION : 10 F LE M³.</p>	<p style="text-align: center;">X₆</p> <p>DÉPLACEMENT DU TECHNICIEN : VOYAGE : 1 750 F, FRAIS : 65 F PAR JOUR.</p> <p>DEUX MACHINES SEULEMENT SERONT MONTÉES COMPLÈTEMENT SOUS LA DIRECTION ET EN PRÉSENCE DU TECHNICIEN. LES TROIS AUTRES SERONT MONTÉES PAR L'USINE R.</p>