

# SOMMAIRE

## Introduction

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Qui est Thiagi?                                     | 9  |
| Les avantages du jeu dans une démarche de formation | 9  |
| Caractéristiques d'un bon jeu de formation          | 10 |
| Le « jeu » selon Thiagi                             | 11 |
| Jeux de formation de Thiagi et <i>serious games</i> | 11 |
| Différents types de jeux de formation               | 14 |
| Structure du livre                                  | 14 |
| Mode de présentation des jeux                       | 15 |

## PARTIE 1 COMMUNICATION

|                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Styles de communication                                                                                     | 19 |
| Problèmes de communication                                                                                  | 31 |
| CIA                                                                                                         | 43 |
| Parler juste                                                                                                | 51 |
| La poubelle                                                                                                 | 65 |
| L'arbre                                                                                                     | 75 |
| <b>Article de Thiagi : 21 bonnes raisons d'utiliser des activités interactives et des jeux en formation</b> | 78 |
| <b>Conseils en passant : La panoplie de l'utilisateur de jeux de Thiagi</b>                                 | 83 |

## PARTIE 2 LE TRAVAIL EN ÉQUIPE

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| L'offre et la demande   | 87  |
| Confiance dans l'équipe | 99  |
| Phrases surprises       | 105 |

|                                               |     |
|-----------------------------------------------|-----|
| 5 idées                                       | 111 |
| Un, deux, trois, soleil!                      | 119 |
| Tournez manège!                               | 129 |
| Le Top du Top                                 | 143 |
| <b>Article de Thiagi : Questions ouvertes</b> | 146 |

## PARTIE 3 MANAGEMENT ET LEADERSHIP

|                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| Les 90 premiers jours du manager                                        | 151 |
| Délégation                                                              | 163 |
| Objections                                                              | 175 |
| Les recettes du facilitateur                                            | 181 |
| Lettre du futur                                                         | 189 |
| Recherche de structures                                                 | 193 |
| <b>Article de Thiagi : Apprendre activement</b>                         | 197 |
| <b>Conseils en passant : Du bon usage des logiciels de présentation</b> | 203 |

## PARTIE 4 PRÉVENTION ET RÉOLUTION DE CONFLITS

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Conduites défensives et non défensives                                           | 207 |
| Conflits bien gérés                                                              | 215 |
| Action et réaction                                                               | 231 |
| <b>Article de Thiagi : Ce n'est pas « amusant »!</b>                             | 234 |
| <b>Conseils en passant : Dix suggestions pour devenir un formateur hors pair</b> | 238 |

## PARTIE 5 CRÉATIVITÉ ET INNOVATION

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| Destination : innovation | 241 |
| To be or not to be       | 247 |

|                                               |     |
|-----------------------------------------------|-----|
| Une horloge au plafond                        | 253 |
| Article de Thiagi : «Faster, cheaper, better» | 256 |
| Conseils en passant : Faites confiance!       | 264 |

## PARTIE 6 GESTION DU CHANGEMENT

|                                        |     |
|----------------------------------------|-----|
| Comme l'eau vive                       | 267 |
| Pertes                                 | 277 |
| Changements majeurs                    | 283 |
| Changements rapides                    | 289 |
| Article de Thiagi : Trois affirmations | 293 |

## PARTIE 7 VENTE ET MARKETING/RELATIONS CLIENTS

|                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| Persuasion                                                  | 301 |
| Consignes secrètes                                          | 309 |
| Au banc des accusés                                         | 323 |
| Gratuit!                                                    | 329 |
| Article de Thiagi : Approche marketing de l'emploi des jeux | 334 |
| Conseils en passant : Règles pour les règles                | 338 |

## PARTIE 8 COMPORTEMENTS

|                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| Ce que l'on peut faire de pire                                      | 341 |
| 1 euro aux enchères                                                 | 349 |
| Méfiez-vous des nombres!                                            | 357 |
| Tapez dans vos mains!                                               | 363 |
| Article de Thiagi : Approche marketing de l'emploi des jeux (suite) | 365 |

## PARTIE 9 INTERCULTURALITÉ/DIFFÉRENCES/DISCRIMINATION

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| Au pique-nique de l'entreprise                   | 371 |
| C'est pas juste!                                 | 377 |
| Brèves rencontres                                | 381 |
| Temps libre                                      | 391 |
| Article de Thiagi : Êtes-vous pommes ou oranges? | 396 |
| Conseils en passant : Si votre jeu fait un flop? | 400 |

## PARTIE 10 FORMATION

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| Présentez bien!            | 403 |
| Coachs secrets             | 411 |
| Dites-le dans le bon ordre | 417 |
| Et maintenant?...          | 421 |