

MENU A VOTRE DISPOSITION POUR GÉRER L'AGRESSIVITÉ



En tant que responsable L&D d'une entreprise ou d'une institution confrontée à de l'agressivité, vous essayez de trouver pour vos employés les ressources d'apprentissage les plus adaptées pour pouvoir les soutenir. Crime Control a opté le plus largement possible pour des méthodes diversifiées et complémentaires afin de pouvoir toujours proposer une solution sur mesure à ses clients. La combinaison de deux ou plusieurs de ces outils peut également avoir un impact important sur l'apprentissage. Tous les types de formation, en présentiel ou en ligne, peuvent bien entendu être dispensés dans les deux langues nationales.



FORMATION EN CLASSE

De quoi s'agit-il ? Un groupe de 8 à 12 participants apprend, dès le matin, les différentes formes d'agressivité ainsi que les techniques appropriées de désescalade, de la manière la plus interactive possible en utilisant les expériences de chacun. L'après-midi, les participants peuvent s'exercer avec un acteur professionnel afin de mettre en pratique ces compétences de communication dans des situations qui leur sont facilement reconnaissables. Formes alternatives : formations d'une demi-journée et formations avec un formateur/acteur.

Pourquoi choisir cette solution ? Les participants ont la possibilité de s'exprimer sur leurs propres expériences, d'appliquer en toute sécurité les compétences acquises et de recevoir un feedback personnalisé. De cette façon, en répondant à des situations concrètes, la distance entre le lieu d'apprentissage et le lieu de travail est réduite autant que possible. Un contrôle de qualité minutieux et un coaching interne du formateur et de l'acteur garantissent une expertise dans ce domaine.



E-LEARNING

De quoi s'agit-il ? Une formation digitale de haute qualité d'une trentaine de minutes qui est conçue entièrement dans le même esprit que la formation en classe. Les écrans interactifs contiennent des exercices, sur base desquels les participants reçoivent du feedback. Afin d'augmenter l'attractivité des extraits video sont largement utilisés. L'e-learning peut être intégré dans une plateforme LMS propre au client ou être acheté en tant qu'outil autonome. Afin d'augmenter l'attractivité des extraits video sont largement utilisés

Pourquoi choisir cette solution ? L'e-learning peut être un outil d'apprentissage très intéressant pour préparer une formation en classe avec un acteur ou en guise de rappel suite à une formation. Il permet aux participants d'apprendre à l'endroit et au moment qu'ils le souhaitent ou le peuvent. Dans sa version de base des extraits video standards sont prévus. Dans la version 'client', les séquences video sont enregistrées dans votre entreprise afin que les participants puissent avoir l'opportunité de suivre un e-learning complètement personnalisé.



VIRTUAL CLASSROOM

De quoi s'agit-il ? Tout comme la formation en classe, nous proposons de travailler avec des groupes de participants limités (6 à 10 personnes) afin que chacun puisse se voir et que l'interactivité soit encouragée. Nous abordons les formes d'agressivité et enseignons également de façon dynamique comment les gérer à travers différentes méthodes de travail afin de créer une expérience d'apprentissage en ligne stimulante. Par exemple, la fonctionnalité des salles de réunion digitales séparées est un outil de travail efficace. Effectuer des simulations à distance avec l'un de nos acteurs professionnels donne également d'excellents effets d'apprentissage en ligne.

Pourquoi choisir cette solution ? Cette forme d'apprentissage permet d'offrir aux collaborateurs qui travaillent à domicile les mêmes avantages qu'une formation en classe. Les échanges d'expériences entre les participants du groupe constituent notamment une valeur ajoutée importante. Le formateur et l'acteur proposent en outre des exercices autour d'exemples reconnaissables afin que les participants puissent mettre en pratique leurs compétences en communication de manière efficace.





E-COACHING

De quoi s'agit-il ? Après avoir suivi un e-learning et/ ou une formation en classe, le participant pourra, grâce à une vidéoconférence d'environ une heure animée par un expert pour un groupe de 4 à 6 personnes, discuter et poser toutes les questions nécessaires sur les cas concrets qu'il aura rencontré. De cette façon, sur base de situations précises, les différentes solutions et les pièges potentiels seront réexaminés.

Pourquoi choisir cette solution ? L'e-coaching permet au participant, d'une part, de recevoir un rappel de la théorie pour consolider l'apprentissage, et d'autre part, d'avoir la possibilité de discuter de l'application des compétences sur le lieu de travail et ainsi de mieux les comprendre.



CC TALKS

De quoi s'agit-il ? Cette méthode a l'avantage de pouvoir à tout moment s'insérer dans le planning du participant et de pouvoir être répétée. Un CC Talk peut être proposé lorsque le participant est en télétravail et/ou sur leur lieu de travail, à un moment jugé approprié tel qu'une pause déjeuner ou à l'issue d'une réunion d'équipes.

Pourquoi choisir cette solution ? Cette méthode a l'avantage de pouvoir à tout moment être incluse dans l'horaire de travail du participant et de pouvoir être répétée une seconde fois. Un CC Talk peut être proposé tant durant le télétravail des participants mais également sur leur lieu de travail, à tout moment jugé approprié tel qu'une pause déjeuner ou à l'issue d'une réunion d'équipes.



VIDÉO ÉTAPE PAR ÉTAPE

De quoi s'agit-il ? En cinq à six courts extraits vidéo de 10 minutes maximum, un formateur et un acteur expliquent aux participants comment gérer au mieux les situations d'agressivité dans leur quotidien professionnel. La théorie est immédiatement suivie par des conseils pratiques ainsi que par les choses à faire et à ne pas

faire dans la gestion de l'agressivité, le tout saupoudré d'humour afin de faciliter l'apprentissage. Sur la base d'exemples concrets, l'apprenant se fait également une idée des conséquences lorsque l'agressivité n'est pas gérée de manière adéquate.

Pourquoi choisir cette solution ? Le grand avantage de cette méthode réside dans le fait que l'apprentissage peut être étalé sur une plus longue période, ce qui permet d'optimiser les vertus de la répétition. Afin de travailler de la manière la plus « sur mesure » que possible, certaines vidéos pourront être tournées dans un environnement adapté au client.



TRAJET D'APPRENTISSAGE

De quoi s'agit-il ? Un parcours durant lequel le participant est confronté à une multitude de stimuli d'apprentissage en ce qui concerne la gestion de l'agressivité. Une telle plateforme automatisée permet d'initier un processus complet pour des groupes plus importants de collaborateurs à qui l'on propose tout d'abord une introduction, un teaser, un formulaire d'admission et une évaluation et ce, dans temps déterminé. Cette première étape est suivie d'un choix parmi les différentes ressources d'apprentissage mentionnées dans ce document telles que la formation en classe et/ou numérique... Des exercices supplémentaires peuvent être proposés dans cette plateforme. Enfin, un test numérique et la délivrance d'un certificat permettent de conclure positivement ce trajet de formation.

Pourquoi choisir cette solution ? L'apprentissage n'est pas une décision, c'est un processus. Les participants doivent être stimulés à différents moments et sur une plus longue période de temps. La répétition assure un processus d'apprentissage durable. L'objectif est de parvenir à un changement de comportement au sein de l'entreprise en associant des solutions d'apprentissage numériques à une formation en classe performante.

