

MENU VOOR HET BEHEERSEN VAN AGRESSIE



Als L&D-verantwoordelijke van een bedrijf of een instelling die met agressie te maken krijgt, probeer je voor de medewerkers de meest geschikte leermiddelen te vinden om hen kunnen te ondersteunen. Crime Control heeft die keuze zo ruim mogelijk gemaakt om zijn klanten steeds een oplossing op maat te kunnen aanbieden. Ook de combinatie van twee of meerdere van deze instrumenten kan een hoge leerimpact hebben. Alle type trainingen, fysiek of on-line, kunnen uiteraard in de beide landstalen aangeleverd worden.



KLASSIKALE TRAINING

Wat? In een groep van 8 à 12 cursisten zal men op een voormiddag, zo interactief mogelijk en gebruik makend van ieders ervaringen, de onderscheiden vormen van agressie toelichten en de daarbij gepaste technieken van desescalatie aanleren. In de namiddag kunnen de cursisten dan samen met een professionele acteur oefenen om deze communicatieve vaardigheden toe te passen in voor hen goed herkenbare situaties. Alternatieve vormen zijn halve dag trainingen en trainingen met een trainer/acteur.

Waarom hiervoor kiezen? Cursisten krijgen de kans om te ventileren over eigen ervaringen en om op een veilige manier aangeleerde vaardigheden uit te proberen en daar de correcte feedback op te krijgen. Op die wijze zal men door in te spelen op concrete situaties de afstand tussen de leerplek en werkplek zo klein mogelijk maken. Zorgvuldige kwaliteitscontrole en interne coaching van zowel trainer als acteur garanderen deskundigheid terzake.



E-LEARNING

Wat? Een hoogwaardige digitale opleiding van een 30-tal minuten die volledig conform de klassikale opleiding is opgebouwd. De interactieve schermen bevatten oefeningen waarop de deelnemers feedback krijgen. Om de attractiviteit te verhogen is veelvuldig gebruik gemaakt van filmmateriaal. De e-learning kan ingebouwd worden in een LMS systeem van de klant of als stand-alone aangekocht.

Waarom hiervoor kiezen? De e-learning kan een heel belangrijk leerinstrument vormen om een klassikale training met acteur voor te bereiden of ze weer in herinnering te brengen als een reminder. Het laat cursisten toe om te leren waar en wanneer ze dat willen of kunnen. In de basic versie is standaard filmmateriaal verwerkt, maar in de client versie worden de filmfragmenten opgenomen in het bedrijf zelf en kan men door het aanpassen van de look en feel een geheel gepersonaliseerde e-learning volgen.



VIRTUAL CLASSROOM

Wat? Net zoals de klassikale training nemen we de deelnemers mee in een beperkte groep van 6 à 10 personen zodat iedereen elkaar in beeld kan zien en waardoor ook de interactiviteit bevordert wordt. We gaan in op de vormen van agressie en leren de cursisten ook handvaten aan om hiermee om te gaan via verschillende werkvormen, waardoor het ook achter de computer een fijne leerervaring is. Zo is het gebruik van breakout-rooms bijvoorbeeld een nuttige werkvorm. Het op afstand doen van simulaties, mits een beperkte groep en met één van onze professionele acteurs geeft ook on-line uitstekende leereffecten.

Waarom hiervoor kiezen? Deze leervorm is perfect te gebruiken wanneer medewerkers thuiswerk uitvoeren en hen zo toch de voordelen mee te geven van een klassikale training. Ze kunnen hier namelijk ventileren en ook de ervaringsuitwisseling met andere deelnemers in de groep is een grote meerwaarde. De trainer en acteur zorgen voor oefeningen rond herkenbare voorbeelden waardoor de deelnemers hun communicatievaardigheden efficiënt kunnen inoefenen.

Indien u hier vragen over heeft of meer informatie wenst, contacteer ons via info@crimecontrol.be of op het nummer +32 (0)16 23 11 67.





E-COACHING

Wat? Na het volgen van een e-learning en/of een klassikale training kan de cursist in een videoconferencing, met 4 tot 6 personen en geanimeerd door een expert, de mogelijkheid krijgen tot het bespreken van cases en het stellen van vragen gedurende een periode van ongeveer één uur. Op die manier wordt aan de hand van concrete voorvallen nog eens bekeken welke oplossingen voor de hand lagen en waar eventueel valkuilen hadden kunnen worden.

Waarom hiervoor kiezen? Het laat de cursist toe enerzijds een kleine reminder te krijgen zodat het geleerde weer top-of-mind staat, anderzijds kan de cursist de toepassing van de vaardigheden in de praktijk ter sprake brengen en nog beter proberen te begrijpen.



CC TALKS

Wat? Om de werkzaamheden van de cursisten niet al te veel te storen en toch een reeks van inzichten te brengen rond het omgaan van agressie, presenteert een keynote speaker in een twintigtal minuten durende webinar wat de do en dont's zijn van agressiebeheersing. Een TED talk als het ware.

Waarom hiervoor kiezen? Het voordeel van deze werkvorm is dat ze op elk ogenblik in het werkschema van de cursist kan opgenomen worden en eventueel zelfs een keer herhaald worden. De CC Talk kan bekeken worden bij het telewerken, maar ook tijdens een lunchpauze op kantoor, als afwisseling in een teammeeting of op enig ander geschikt geacht moment.



STEP-BY-STEP VIDEO

Wat? In een vijftal à zestal korte videofragmenten van maximaal een 10-tal minuten brengen een trainer en acteur de cursisten bij hoe ze agressieve situaties in hun job best kunnen desescaleren. Een beetje inzichtelijke theorie, maar onmiddellijk concrete adviezen en do en

dont's, bruikbaar in het dagelijkse leven van de cursist. Om het leren te faciliteren wordt, waar dat kan, zoveel mogelijk gebruik gemaakt van humor. Aan de hand van praktische voorbeelden krijgt de cursist ook een beeld van de consequenties als agressie slecht wordt aangepakt.

Waarom hiervoor kiezen? Het grote voordeel van deze leervorm is dat het leren kan gespreid worden over een langere tijd, waarbij het voordeel van herhaling maximaal gebruikt wordt. Om zoveel mogelijk op maat te werken, kunnen één of meerdere video's in een aan de klant aangepaste setting opgenomen worden.



LEARNING JOURNEY

Wat? Een pad waarlangs de cursist met een veelheid van leerprikkels rond het omgaan met agressie geconfronteerd wordt. Zo'n geautomatiseerd platform laat toe om een heel proces in gang te zetten voor grotere groepen van medewerkers die binnen een bepaalde timing een introductie, een teaser, een intakeformulier en een nulmeting aangeboden krijgen. Daarna volgt een mix van of een keuze uit de hierboven aangehaalde leermiddelen: klassikale en/of digitale trainingen. Daartussen kunnen nog extra oefeningen aangeboden worden. Tot slot volgt er een digitale test en de aflevering van een getuigschrift.

Waarom hiervoor kiezen? Leren is geen beslissing, het is een proces. De cursisten moeten op verschillende momenten en over een langere tijd bezig zijn met de materie. Alleen herhaling zal zorgen voor een duurzaam leerproces. De doelstelling is binnen het bedrijf gedragsverandering tot stand te brengen door digitale leeroplossingen te koppelen aan krachtige klassikale trainingen.

