



Algemene doelstelling waarheidsvinding: Het doel van de training is:

- Het trainen van verhoortechnieken en communicatieve vaardigheden.
- Het voeren van confrontatiegesprekken:
 - Gericht op het uitlokken van een verklaring/vertellen van de waarheid.
 - Gericht op de confrontatie.
 - Gericht op het tekenen van een huuropzegging.
 - Opbouwen van een gespreksplan.
 - Vastleggen van het gesprek.
 - Voorbereiding van het gesprek.
- Het ophalen van verklaringen van omwonenden:
 - Overtuigen om medewerking te verlenen.
- Het ophalen van verklaringen bij huisbezoeken:
 - Iemand confronteren/de waarheid boven tafel krijgen.
- Werken met de drie waarnemingsposities.
- Oefenen van doelgroepgerichte en relevante (eigen) praktijkcasussen, mede met behulp van een ervaren trainingsacteur.

Dag 1:

- Kennismaking en korte uitwisseling van ervaringen.
- Emotie-thermometer en het verschil tussen ratio, emotie en instinct.
- Bespreken leerdoelen en wensen van deelnemers.
- Bespreken van verdachte personen die liegen (top 5).
- Uitleg van de leugenladder met praktijkvoorbeelden.
- Identificeren van belangrijkste liegindicatoren.

- Bespreken van verschillende verhoormethodieken en het kiezen van de meest geschikte voor individuele werkwijzen.
- Voorbeeld uit de praktijk van de opdrachtgever.
- Oefeningen met werken aan de relatie en omsingelen.
- Previewmiddag met een acteur.
- Korte video over liegen.
- Lunch.
- Energizer gericht op het thema om de 'After lunch dip' te voorkomen.
- Bespreken van de kwaliteit van de relatie met de ondervraagde.
- Afwegen van directe en indirecte benaderingen.
- Inzicht in gevorderde ondervragingstechnieken.
- De kracht van stilte.
- Uitleg over trechters, omsingelen en druk uitoefenen.
- Theorie en uitleg over waarheidsvinding.
- Oefenen van gesprekstechnieken met behulp van eigen casuïstiek en een trainingsacteur.
- Oefening met een voorbeeldcasus, gevolgd door praktijkvoorbeelden door trainer en trainingsacteur.
- Praktijkgerichte methodiek met vier fases in het gesprek (gespreksplan).
- Oefenen met gevorderde ondervraagtechnieken zoals Trechters, specialistisch doorvragen, Up chunken, Down chunken, Laterale vragen, de gouden W's, Open en gesloten.
- Werken aan de relatie en verbinding creëren met 'moeilijke' bewoners.
- Focussen op en werken met aanwijzingen.
- Barrières doorbreken en oefenen met lastige casussen.
- WVTK, buddy-opdracht voor de borging, en eventueel een actieflap meegeven.
- Mondelinge evaluatie.

Dag 2:

- Casuïstiek en scenariotraining met input van de groep en de vooraf gedane intake bij de deelnemers van de woningcoöperatie Stedion.
- De 2e dag staat in het teken van:
 - Voorbereiding gesprek (gesprekspan maken).
 - Opbouwen verhoor (werken aan rapport en omsingelen).
 - Voorkomen en vastleggen (veredelen).
 - Voeren van confrontatiegesprekken:
 - Gericht op het uitlokken van een verklaring/vertellen van de waarheid.

- Gericht op de confrontatie (iemand confronteren/de waarheid boven tafel krijgen = stapelen, keuze +).
 - Gericht op een bekentenis (het tekenen van een huuropzegging en/of andere oplossing).
 - Relatiegericht (het sociale gezicht).
 - Ophalen van verklaringen van omwonenden, overtuigen om medewerking te verlenen en ophalen van verklaringen bij huisbezoeken.
 - Werkwijze: casuïstiek en scenariotraining met een trainingsacteur.
 - Lunch.
 - Vervolg ochtend, oefenen en trainen van de methodiek:
 - Simulatie met rug-aan-rug trainen aan de telefoon.
 - Simulatie bewonersgesprek (aan de deur, in de wijk of op kantoor).
 - Simulatie met Agressie Risico Inschatting Huisbezoek (ARIH) in een woning.
 - In de simulaties wordt de standaard verhoormethodiek (met het maken van een gespreksplan) toegepast. De inhoud is afhankelijk van het bewuste gedrag dat de medewerker meemaakt.
 - Met trainingsacteur (met drie taken: instrueren acteur, oplossen casus en feedback geven). We werken afwisselend met het regiemodel en/of ervaringsmodel. We doen in principe geen rollenspel maar trainen beroepsvaardigheden met een trainingsacteur in teamverband (simulaties en intervisie).

Schriftelijke evaluatie.

- Na afloop wordt de training schriftelijk geëvalueerd.

Incompany maatwerktraining

- Professionals met klantencontact
- 2 hele dagen
- Op locatie van opdrachtgever

Neem gerust contact met ons op voor meer informatie of maak direct een afspraak voor een intake.

E-mail: secretariaat@academyinc.nl

Website:

- www.academyinc.nl
- www.agressiemanagement.nl