

Tweedaagse Training Waarheidsvinding

Tijdens deze tweedaagse training leer je gespreksvaardigheden, confrontatiegesprekken en verhoortechnieken gericht op het uitlokken van een verklaring of het vertellen van de waarheid. We maken gebruik van praktijkvoorbeelden (casuïstiek). Deze boeiende training combineert theorie en praktijk, ondersteund door een methodische onderbouwing. De trainers en co-trainers (trainingsacteurs) hebben meer dan 15 jaar ervaring in het verzorgen van deze training.

Duur:

- 2 dagen van 09:00 – 16:00 uur

Groepsgrootte:

- Maximaal 10 personen

Open Inschrijving:

- Informeer naar actuele data via De Corporatie Academy.
- Contactpersoon: Nicole Floor
- E-mail: nicole@decorporatie-academie.nl

Incompany Training:

- Neem gerust contact op voor een aantrekkelijke incompany training op locatie.
- E-mail: nicole@decorporatie-academie.nl

Doelgroep

Deze training is bedoeld voor managers, leefbaarheidsconsulenten, en andere professionals die klantcontact hebben met bewoners waarvan zij vermoeden dat deze niet eerlijk zijn of de waarheid verbergen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij:

- Vermoeden van onrechtmatige onderverhuur of bewoning
- Het veroorzaken van overlast
- Andere verdachte situaties en handelingen

Referenties

De trainers en co-trainers hebben deze tweedaagse training met hoge waardering verzorgd bij diverse woningbouwverenigingen en woningcorporaties. Na afloop wordt de training schriftelijk geëvalueerd.

Algemene doelstelling Waarheidsvinding:

Het doel van de training is het ontwikkelen van verhoortechnieken en communicatieve vaardigheden voor het voeren van confrontatiegesprekken.

Programma

Dag 1:

- Kennismaking en uitwisseling van ervaringen
- Emotie-thermometer: verschil tussen ratio, emotie en instinct
- Bespreken van leerdoelen en wensen van deelnemers
- Analyse van verdachte personen die liegen (top 5)
- Uitleg van de leugenladder met praktijkvoorbeelden
- Identificeren van belangrijkste liegindicatoren
- Verhoormethoden en keuze van de meest geschikte aanpak
- Voorbeeld uit de praktijk van de opdrachtgever
- Oefeningen met relatieopbouw en omsingelen
- Previewmiddag met een co trainer / trainingsacteur

Lunch

- Energizer om de 'after lunch dip' te voorkomen
- Bespreken van de relatie met de ondervraagde
- Afweging 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 eigen casuïstiek en een trainingsacteur
- Oefenen met voorbeeldcasus, gevolgd door praktijkvoorbeelden
- Praktijkgerichte methodiek met vier fases in het gesprek (gespreksplan)
- Oefenen met gevorderde ondervragingstechnieken zoals trechters, specialistisch doorvragen, up chunking, down chunking, laterale vragen, de gouden W's, open en gesloten vragen
- Werken aan de relatie en verbinding creëren met 'moeilijke' bewoners
- Focussen op aanwijzingen en barrières doorbreken
- Oefenen met lastige casussen
- WVTK, buddy-opdracht voor borging, en actieflap meegeven
- Mondelinge evaluatie

Dag 2:

- Casuïstiek en scenariotraining met input van de groep en vooraf gedane intake bij de deelnemers van de woningcorporatie Staedion
- Voorbereiding van het gesprek (gespreksplan maken)

- Opbouwen van het 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 en 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

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 verhoormethoden (met het maken van een gespreksplan) toegepast
 - Met trainingsacteur (drie taken: instrueren acteur, oplossen casus en feedback geven). Afwisselend werken met het regiemodel en/of ervaringsmodel. Geen rollenspel, maar trainen van beroepsvaardigheden in teamverband (simulaties en intervisie).

Organisatie:

- Academy Inc
- Website: www.academyinc.nl/woningbouw

Academy Inc

