

Tweedaagse Gesprekstraining voor Letselschade-experts

Algemeen

De training heeft tot doel de deelnemers gesprekstechnische handvatten te bieden voor het zo effectief mogelijk inwinnen van feitelijke informatie in gesprekken met betrekking tot letselschade. Hierbij zal ook aandacht worden besteed aan verschillende lastige situaties die een letselschade-expert bij het voeren van gesprekken kan tegen komen. De training zal praktisch van aard zijn. Dit betekent dat er tijdens de training veel geoefend wordt met behulp van acteurs. De theorie wordt aan de oefeningen 'opgehangen'.

Dag 1

Theorie

- 1) Gespreksmodel gericht op het inwinnen van feitelijke informatie
 - Opening van het gesprek
 - Informatie inwinnen
 - Afsluiting van het gesprek

- 2) Voorbereiden van het gesprek/maken van een gespreksplan

Oefenen

- 1) Het gespreksmodel
- 2) Een gesprek met iemand die veel irrelevante informatie verstrekt
- 3) Een gesprek met iemand die heel moeizaam informatie verstrekt

Dag 2

Theorie

Het omgaan met specifieke problemen in gesprekken

- Verdriet
- Achterdocht
- Boosheid
- Tegenstrijdigheden
- Overdrijven

Oefenen

- 1) Een gesprek met iemand die boos wordt tijdens het gesprek
- 2) Een gesprek met iemand die verdrietig is tijdens het gesprek
- 3) Een gesprek met iemand die niet de waarheid vertelt
- 4) Een gesprek met iemand die de klachten overdrijft

Ter voorbereiding

De deelnemers krijgen voorafgaand aan de training een vragenlijst met vragen betreffende hun kennis en ervaring op het gebied van gesprekstechnieken, zodat de trainer een indruk krijgt van het kennisniveau van de deelnemers op dit gebied. Bovendien wordt de deelnemers gevraagd aan te geven wat hun verwachtingen zijn van de training en wat zij tijdens de training zouden willen leren.

Ter voorbereiding krijgen de deelnemers een hand-out waarin de basisgesprekstechnieken die bij dit onderwerp van belang zijn, worden besproken.

De trainer ontvangt voorafgaand aan de training een aantal casussen (8) dat voldoende aanknopingspunten biedt voor het intrainen van de acteurs en het vormgeven van de oefeningen.