

PROGRAM SZKOLENIA BANKOWE POSTĘPOWANIA WYJAŚNIAJĄCE

Szkolenie dedykowane jest pracownikom banków, których praca wymaga kontaktów interpersonalnych i ich bieżącej oceny, które, wykorzystując w pracy umiejętność postrzegania, muszą podczas rozmowy uzyskać maksimum prawdziwych informacji oraz potrafić wpływać na zachowanie rozmówców w celu zmiany ich postaw. Słuchacze, podczas szkolenia, nabywają umiejętności, przygotowania się do rozmowy, nawiązywania i podtrzymania kontaktu z rozmówcą, gromadzenia niezawłaszowanych informacji, m.in. przez odpowiednio zadawane pytania, oceniania wiarygodności uzyskanych informacji, wykrywania u rozmówcy przejawów nieszczerości - stosując wiedzę z zakresu analizy behawioralnej, a także rozpoznawania i przeciwdziałania manipulacjom poprzez odpowiednio dobrane zachowania asertywne. Przedmiotem szkolenia jest także metodyka analizy informacji zebranych z różnych źródeł, w tym źródeł otwartych.

Techniki prezentowane na szkoleniu opierają się o metody operacyjne opracowane i stosowane przez FBI oraz inne służby specjalne.

W toku szkolenia zrealizowane będą następujące zagadnienia:

- Uwarunkowania prawne prowadzenia rozmów w postępowaniach wyjaśniających realizowanych przez banki oraz zbierania i analizowania informacji z innych źródeł
- Planowanie i przygotowanie rozmowy
 - Zbieranie informacji o rozmówcy i temacie rozmowy z dostępnych źródeł otwartych i zamkniętych
 - Metody analizy zgromadzonych informacji
 - Przygotowanie pomieszczenia do rozmowy
 - Optymalne wykorzystanie przestrzeni
- Nawiązywanie kontaktu interpersonalnego z rozmówcą i jego podtrzymanie
 - Komunikacja werbalna i pozawerbalna
 - Wnioskowanie na podstawie obserwacji rozmówcy
 - Kontrola przebiegu interakcji
 - Znaczenie proksemiki w kontakcie z rozmówcą
 - Najczęściej popełniane błędy w komunikacji interpersonalnej
- Umiejętność słuchania
 - Cechy dobrego i złego słuchacza
 - Techniki aktywnego słuchania
 - Wywiad kognitywny - techniki usprawniające procesy przypominania
- Techniki formułowania i taktyka zadawania pytań – pytanie jako kluczowe narzędzie uzyskiwania informacji w rozmowie
- Rozpoznawanie wskaźników kłamstwa – wprowadzenie do analizy behawioralnej w procesie wykrywania kłamstwa
 - Werbalne i niewerbalne oznaki nieszczerości
 - Strategie obronne
 - Analiza wypowiedzi
 - Najpowszechniejsze błędy popełniane w trakcie oceny wiarygodności rozmówcy

NP2 – KONSULTING

NAUKA, PRAWO, PRACA

- Analiza wiarygodności treści dokumentów
- Zbieranie i analiza informacji ze źródeł różnego typu, w tym źródeł otwartych (OSINT)
- Rozpoznawanie i przeciwdziałanie manipulacjom

Czas trwania szkolenia – 8 h szkoleniowych

Szkolenie prowadzone jest w formie wykładu z wykorzystaniem prezentacji multimedialnej oraz warsztatów pozwalających utwalić i wykorzystać nabytą wiedzę i umiejętności.

Grupa słuchaczy – do 18 osób