



Hrvatski
ured za
osiguranje

Centar za edukaciju
djelatnika u osiguranju

CENTAR ZA EDUKACIJU DJELATNIKA U OSIGURANJU PRI HRVATSKOM UREDU ZA OSIGURANJE

poziva Vas na jednodnevni specijalistički seminar

OTKRIVANJE POKUŠAJA PRIJEVARA POMOĆU TEHNIKA VOĐENJA INTERVJUA

(Prvi dio tematske cjeline *Otkrivanje pokušaja prijevara i prepoznavnje indikatora laganja kod sudionika nastalih osiguranih događaja*)

Vrijeme održavanja | 28. rujna 2017. (četvrtak) s početkom u 09:00 sati

Mjesto održavanja | Hrvatski ured za osiguranje, Martićeva 71/1, Zagreb.

Predavači | doc.dr.sc. Josip Pavliček

Trajanje | 8 nastavnih sati

Jezik seminara | Hrvatski

Rok za prijavu | 25.09.2017.

Informacije i prijave:

- cedoh@huo.hr
- tel. +385 1 4696 616 • 4696 600

<http://www.huo.hr/hrv/centar-za-edukaciju-djelatnika-u-osiguranju/16/>

Glavna pitanja i teme u fokusu seminara

Kako se pripremiti za intervju, na ispravan način uspostaviti komunikacijski odnos i upravljati intervjuom?

Kako prikupiti sve relevantne informacije o osiguranom događaju?

Kako ispravnim odabirom pitanja i ispravnim načinom postavljanja pitanja dobiti odgovore koje osoba izbjegava dati?

Sadrže li odgovori na pitanja više informacija nego što se to na prvi pogled čini?

Praktična vježba sastavljanja pisane pripreme za vođenje zahtjevnijih intervjuova sa strankama.

Praktična vježba vođenja intervjuova s prijaviteljem štete uz snimanje i analizu vježbe.

Cilj seminara

Stručno usavršavanje djelatnika u osiguranju za:

- vođenje učinkovitog intervjuova s prijaviteljem i ostalim sudionicima događaja
- prikupljanje relevantnih informacija o šteti
- ispravnu interpretaciju informacija dobivenih od klijenata
- rano otkrivanje pokušaja prijave osiguravajućeg društva
- stjecanje praktičnih vještina vođenja intervjuova kroz izvođenje vježbi.

Stvaranje temelja za naprednu razinu specijalizacije u vođenju intervjuova.

Opis seminara

Polaznicima će biti prezentirana znanja i iskustva o tehnikama intervjuiranja koja su nekada bila rezervirana za istražna tijela, a posljednjih godina se sve više koriste u prikupljanju informacija za potrebe poslovanja kompanija. Značajna mogućnost primjene takvih tehnika postoji i za potrebe osiguravajućih društava, osobito u pogledu otkrivanja pokušaja prijevara.

Predavanja će biti obogaćena konkretnim primjerima i vježbama iz kojih polaznici mogu jasno shvatiti mogućnost primjene pojedinih tehnika intervjuiranja u praksi. Tijekom ugodnih i interaktivnih predavanja polaznici mogu neposredno dobiti odgovore na sva relevantna pitanja.

Praktična i znanstvenoistraživačka iskustva predavača iz područja istražnog intervjuiranja garancija su za stjecanje novih znanja i vještina.

Seminar je namijenjen

Upraviteljima osigurateljnih sektora društava za osiguranje, voditeljima odjela prijave šteta, voditeljima odjela procjene šteta, procjeniteljima šteta, kao i svim zaposlenicima društava za osiguranje koji na direktan način komuniciraju sa sudionicima u nastalim osiguranim slučajevima, tj. potencijalnim akterima mogućih prijavara u osiguranju.

Predavač:

doc.dr.sc. Josip Pavliček, mag.krim.

Neke značajnije reference:

- diplomirani kriminalist, magistar kriminalistike i magistar kaznenopravnih znanosti, doktor kaznenog, kaznenoprocenog prava i kriminologije
- više od 20 godina radnog iskustva u Ministarstvu unutarnjih poslova Republike Hrvatske
- više od 10 godina iskustva na neposrednom istraživanju najtežih kaznenih djela, ubojstava i seksualnih delikata kao inspektor i kao rukovoditelj. Još uvijek angažiran kao ekspert konzultant na najtežim slučajevima
- iskustvo kroz tisuće kriminalističkih (istražnih) intervjua s različitim kategorijama osoba – svjedoci, žrtve, počinitelji najtežih kaznenih djela, svih dobnih skupina
- specijalizacije kod njemačkih, britanskih i američkih stručnjaka za istražne intervjue i detekciju laganja
- zadnjih 9 godina profesor na Visokoj policijskoj školi u Zagrebu i vanjski suradnik na Pravnom fakultetu u Zagrebu, Sveučilištu u Rijeci i na Medicinskom fakultetu u Zagrebu
- nositelj kolegija Tehnike intervjua i obavijesnog razgovora na Visokoj policijskoj školi u Zagrebu
- autor udžbenika «Kriminalistički intervjui» te više drugih knjiga, stručnih i znanstvenih radova,
- voditelj znanstvenih istraživanja o prikupljanju informacija od osoba i detekciji laganja
- voditelj i predavač na seminarima o tehnikama prikupljanja obavijesti i metodama za procjenu vjerodostojnosti iskaza za policijske službenike, stručnjake privatne zaštite i stručnjake korporativne sigurnosti u Republici Hrvatskoj i inozemstvu.



Naknada za sudjelovanje u specijalističkoj edukaciji

Naknada za sudjelovanje za polaznike zaposlene u društvima koja su članovi Hrvatskog ureda za osiguranje iznosi 1.000,00 kn.

Naknada za sudjelovanje za sve ostale polaznike iznosi 1.400,00 kn, s tim da pravna osoba koja uputi više od 1 polaznika ostvaruje sljedeće **popuste**: za drugog polaznika naknada za sudjelovanje iznosi 1.200,00 kn, a za trećeg i svakog sljedećeg naknada iznosi 1.000,00 kn.

Naknade su izražene bez PDV-a.

Osim predavanja i vježbi, u naknadu je uključena literatura koja pokriva program, popis sudionika seminara s podacima za kontakt, potvrda o pohađanju stručnog usavršavanja, ručak i osvježenje u stankama.

Nadolazeći jednodnevni specijalistički seminar u organizaciji CEDOH-a, kao drugi dio predmetne tematske cjeline, održat će se koncem listopada 2017. pod nazivom:

- **PREPOZNAVANJE INDIKATORA LAGANJA U IZJAVAMA PRIJAVITELJA I SUDIONIKA DOGAĐAJA**

Više saznajte na: <http://www.huo.hr/hrv/centar-za-edukaciju-djelatnika-u-osiguranju/16/>



OTKRIVANJE POKUŠAJA PRIJEVARA POMOĆU TEHNIKA VOĐENJA INTERVJUA

28. rujna 2017., Zagreb

Predavač:

doc.dr.sc. Josip Pavliček

PROGRAM SEMINARA		
8:45 – 9:00	Registracija i preuzimanje materijala	
9:00 – 10:30	Uvod u seminar	Josip Pavliček
	Osnovna teorijska znanja o vođenju intervjua	
	Priprema za vođenje intervjua	
10:30 – 10:45	<i>Stanka</i>	
10:45 – 12:15	Uvodna faza i ispravna uspostava komunikacijskog odnosa	Josip Pavliček
	Slobodno iskazivanje o događaju i interpretacija iskaza	
12:15 – 13:15	<i>Stanka za ručak</i>	
13:15 – 14:45	Taktike postavljanja pitanja	Josip Pavliček
	Vježba 1 - Priprema intervjua	
14:45 – 15:00	<i>Stanka</i>	
15:00 – 16:30	Vježba 2 - Vođenje polustrukturiranog intervjua s prijaviteljem i sudionicima događaja	Josip Pavliček