



Crucial Conversations[®]

FOR MASTERING DIALOGUE

DE STANDAARD IN EFFECTIEVE COMMUNICATIE



DIALOOG MAAKT HET VERSCHIL

“De gezondheid van een relatie, team of organisatie kan worden gemeten aan de tijd die verstrijkt tussen het identificeren en het bespreken van problemen.”

*Joseph Grenny
co-auteur van Crucial Conversations*

Wanneer je niet de gewenste resultaten behaalt, is het waarschijnlijk dat een belangrijk gesprek niet heeft plaatsgevonden of niet goed is gevoerd. In feite wordt zowel individueel als organisatorisch succes grotendeels bepaald door hoe snel, direct en effectief we ons uitspreken wanneer het er het meest toe doet. In het hart van gezonde en goed presterende organisaties staan mensen die bereid en in staat zijn om Crucial Conversations te voeren.

WAT IS EEN CRUCIAL CONVERSATION?

Een crucial conversation is een discussie tussen twee of meer mensen waarbij de inzet hoog is, de meningen uiteenlopen en de emoties hoog oplopen. Wanneer gesprekken cruciaal worden, hebben mensen de neiging om een van de twee ineffectieve paden te volgen: ofwel spreken ze direct en schurend om de resultaten te krijgen die ze willen, maar schaden ze relaties, ofwel zwijgen ze in de hoop relaties te behouden, alleen om resultaten op te offeren.

ER IS EEN BETERE MANIER

Crucial Conversations® voor meesterschap in dialoog geeft mensen de vaardigheden om in meningsverschillen te stappen - in plaats van er overheen of er omheen - en meningsverschillen om te zetten in dialoog voor betere relaties en resultaten.



De cruciale vaardigheden

Crucial Conversations® voor meesterschap in dialoog leert je negen krachtige vaardigheden die gebaseerd zijn op decennia van sociaal-wetenschappelijk onderzoek. Of je de training cursus nu virtueel of klassikaal volgt, de training helpt deelnemers deze essentiële vaardigheden te ontwikkelen door middel van instructie, toepassing, oefening, groepsdiscussie en zelfreflectie - niet alleen theorie - voor blijvende verbetering.

Crucial Conversations® voor meesterschap in dialoog Add-on neemt een diepe duik in de vaardigheden om onenigheid om te zetten in dialoog. Het is een leeroptie voor deelnemers die eerder Crucial Conversations® voor aanspreken op verantwoordelijkheid gevolgd hebben. De Add-on cursus leert vaardigheden 6 tot en met 9.

“Crucial Conversations for Mastering Dialogue is een van de krachtigste en nuttigste tools die ik ooit heb gebruikt.”

Mike Miller
Directeur van Business Billing, AT&T

01

LOSKOMEN

- Problemen opsporen die bijdragen aan slechte resultaten en relaties.

02

BEHEERS MIJN VERHALEN

- Blijf kalm als je boos, defensief of geïntimideerd bent.
- Identificeer verhalen van het slachtoffer, de schurk en de machteloze die je jezelf zou kunnen vertellen om gedrag te rechtvaardigen.

03

START VANUIT JE HART

- Houd rekening met het perspectief van anderen en ga ervan uit dat zij goede redenen hebben om zich te uiten.

04

VERTEL MIJN ROUTE

- Spreek eerlijk en met respect.

05

MAAK HET VEILIG

- Herken wanneer je op een kruispunt zit en neem stappen om de veiligheid te herstellen en terug te keren naar de dialoog.
- Zoek en cultiveer een wederzijds doel met hen die er tegengestelde standpunten op na houden.

06

LEER TE KIJKEN

- Let op de waarschuwingssignalen die aangeven dat de veiligheid en de dialoog in gevaar zijn.

07

ZOEK EEN GEZAMENLIJK DOEL

- Zoek een doel dat beide partijen aan het hart ligt.
- Zoek een gemeenschappelijke basis.

08

ONDERZOEK HUN ROUTE

- Breng mensen weer met elkaar in gesprek als ze dichtklappen of ontploffen.

09

ACTIE EN RESULTAAT

- Zet elke Crucial Conversation om in acties die leiden tot resultaten.

DIALOOG LOONT

De vaardigheden uit Crucial Conversations voor meesterschap in dialoog leiden tot resultaten, waaronder:

RECHTVAARDIGHEID & INCLUSIE

Het belangrijkste voordeel van een effectieve dialoog is psychologische veiligheid. Wanneer mensen zich psychologisch veilig voelen om hun stem te laten horen, is de kans groter dat zij betekenis geven aan en verantwoordelijkheid nemen voor hun werkcultuur.

BESLUITVORMING

Wanneer mensen snel kritische informatie kunnen opvragen, verloopt de besluitvorming niet alleen efficiënter, maar is de kans ook groter dat feiten de doorslag geven in plaats van ego en politiek.

EFFICIENTIE

Bijna niets is zo tijd- en geldverslindend als stilte. Uit ons onderzoek blijkt dat elk cruciaal gesprek dat niet plaatsvindt, de organisatie gemiddeld \$7.500 en meer dan zeven werkdagen kost.

BETROKKENHEID & TEAMWORK

Wanneer werknemers het bewijs hebben dat hun stem ertoe doet, dat zij hun stem kunnen laten horen en gehoord worden, weten zij dat hun rol van vitaal belang is en dat hun bijdrage van cruciaal belang is. Een cultuur van dialoog bevordert de betrokkenheid van werknemers. Het een is niet te vinden zonder het ander.

AANPASSINGSVERMOGEN

Organisaties die chaos en crisis doorstaan, doen dat door effectief te communiceren. Wendbaar blijven in veranderende omstandigheden en omgevingen vereist mensen die zorgvuldig kunnen dialogeren in het licht van stress en onzekerheid.

IDEEVORMING & INNOVATIE

Met vaardigheden om effectief te dialogeren over moeilijke onderwerpen, zullen mensen eerder geneigd zijn om nieuwe ideeën te delen en de status quo in vraag te stellen. Innovatie bloeit waar een open en respectvolle dialoog bestaat.

KWALITEIT & VEILIGHEID

Fouten gebeuren niet in het geheim; ze gebeuren in stilte. Maar al te vaak zien werknemers risico's voor kwaliteit en veiligheid, maar kiezen ze ervoor om niets te zeggen. Stel je de impact eens voor van personeel dat zijn mond open doet zodra het een fout opmerkt. Fouten worden gesignaleerd en hersteld, en kwaliteit en veiligheid blijven behouden.

Uitvoeringsmogelijkheden en deelnemersmateriaal

Crucial Conversations voor meesterschap in dialoog en Crucial Conversations voor meesterschap in dialoog Add-on zijn beschikbaar in verschillende mogelijkheden om tegemoet te komen aan de unieke behoeften van jouw team of organisatie. Elk format is geoptimaliseerd voor de leerervaring en de overdracht van vaardigheden.



LIVE ONLINE

*Training:
4x 3 uur durende
live online sessie*

*Add-on Training:
2x 3 uur durende
live online sessie*

MATERIALEN

- Deelnemershandleiding
- Model kaart
- Bestseller boek Crucial Conversations
- Certificaat van deelname
- Een doorlopende leerervaring van zes weken



KLASSIKAAL

*Training:
1-daagse
klassikale training*

*Add-On Training:
1-daagse
klassikale training*

MATERIALEN

- Deelnemershandleiding
- Model kaart
- Bestseller boek Crucial Conversations
- Certificaat van deelname
- Een doorlopende leerervaring van zes weken

3 Trainingsopties

We bieden drie manieren om te leren: een openbare training bijwonen, een VitalTalent-trainer inschakelen of een interne leider laten certificeren om medewerkers te trainen.

01 OPEN TRAINING

Volg een online of klassikale openbare training. Ga naar VitalTalent.nl/cursuskalender om een open training bij jou in de buurt te vinden.

02 INCOMPANY TRAINING

Schakel een gecertificeerde trainer van VitalTalent in om de klassikale of online training binnen jouw organisatie te faciliteren.

03 TRAINER OPLEIDEN

Certificeer een interne leider om de klassikale of online training aan medewerkers te geven.

“Ik heb online Crucial Conversations voor meesterschap in dialoog gegeven in samenwerking met een producer en vond dit een geweldige ervaring voor mezelf en mijn cursisten. Het is de investering waard!”

Celia Harmon





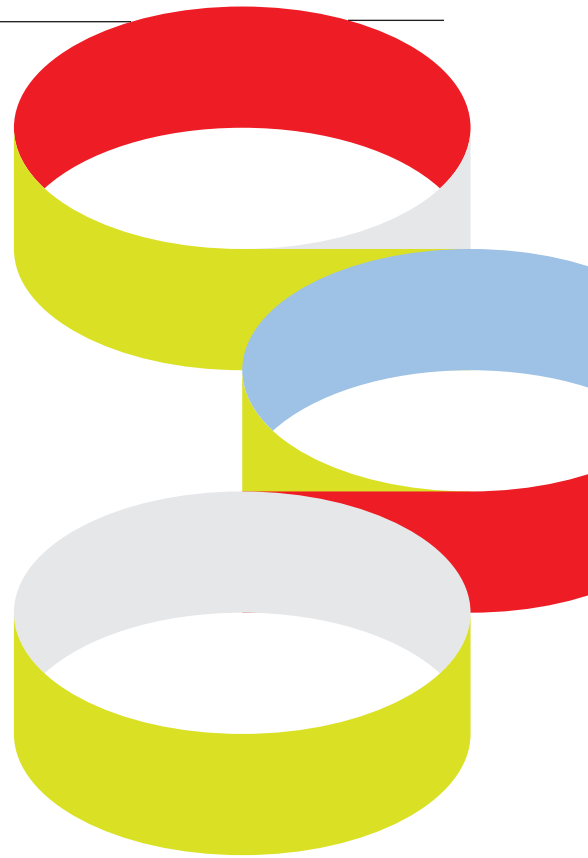
TOEGEPAST DOOR





HET BEWIJS IN PERCENTAGES

Organisaties over de hele wereld - van groot tot klein, van Fortune 500 tot tech-startups, van overheidsinstellingen tot schooldistricten - hebben zich tot Crucial Conversations voor meesterschap in dialoog gewend om kwaliteit, efficiëntie, betrokkenheid, veiligheid en meer te verbeteren.



PRODUCTIVITEIT

Sprint meldde een verbetering van **93%** bij het halen van de productiviteitscriteria.

VEILIGHEID

Pride International heeft het aantal veiligheidsincidenten in één jaar met **55%** verminderd.

TEAMWORK

Medewerkers van **MaineGeneral Health** waren **167%** meer geneigd om zich uit te spreken en problemen met collega's op te lossen nadat ze waren getraind in Crucial Conversations.

KOSTEN

AT&T verminderde de administratiekosten met **30 procent** en **Sprint** verminderde de uitgaven voor klantenservice met **20 miljoen** dollar per jaar.

BETROKKENHEID

Rocky Mountain Equipment heeft het verloop teruggebracht van **30** naar **16%**.

TEVREDENHEID

San Antonio School District zag een **50%** daling in grieven die voorheen het administratieve systeem verstopten



Geloof ons niet op ons woord

We ontvangen regelmatig inspirerende verhalen over persoonlijke verlossing, geredde relaties en carrièresuccessen, en klanten bieden bewijs van getransformeerde culturen en bottom-line resultaten. Crucial Conversations voor meesterschap in dialoog heeft een aantal indrukwekkende mijlpalen bereikt en opmerkelijke lofbetuigingen ontvangen:

- Meer dan een miljoen mensen wereldwijd getraind
- Meer dan 5 miljoen exemplaar van de bijbehorende besteller verkocht
- Named Training Product of the Year by Human Resource Executive
- Named a Top 20 Leadership Training course by Training Industry



THE CRUCIAL LEARNING TOUCH

We offer a best-in-class learning experience, stellar customer support, and tangible results. Discover what sets us apart from the rest.

AWARD-WINNING INSTRUCTIONAL DESIGN

From our innovative learning platform to our award-winning original video content, our courses are some of the highest-rated in the industry.

RESULTS

We've helped more than 300 of the Fortune 500 realize significant results using our proven methods.

RESEARCH-BACKED SKILLS

The skills and principles we teach are rooted in social science and have been demonstrated and replicated in peer-reviewed academic journals.

CUSTOMER SATISFACTION

More than 93% of our customers say they are likely to very likely to recommend Crucial Learning.



THE CRUCIAL LEARNING SUITE

While a powerful solution in its own right, Crucial Conversations for Mastering Dialogue belongs to a family of courses that together help organizations build healthy and high-performance cultures that spur flawless execution and consistent innovation.

COMMUNICATION DIALOGUE



Crucial Conversations.
FOR MASTERING DIALOGUE

ACCOUNTABILITY



Crucial Conversations.
FOR ACCOUNTABILITY

PERFORMANCE HABITS

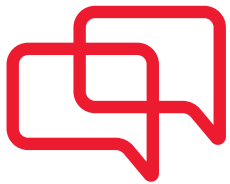


The Power of Habit™

LEADERSHIP CHANGE



Influencer

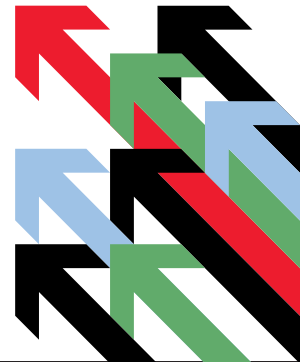


Crucial Conversations[®]

FOR MASTERING DIALOGUE

TAKE THE NEXT STEP

Bring Crucial Conversations for Mastering Dialogue to your organization and **discover why dialogue is the difference.**



ABOUT CRUCIAL LEARNING

Formerly VitalSmarts, Crucial Learning improves the world by helping people improve themselves. We offer courses in the areas of communication, performance, and leadership, focusing on behaviors that have a disproportionate impact on outcomes, called crucial skills. Our award-winning courses and accompanying bestselling books include Crucial Conversations[®], Crucial Accountability[®], Influencer, and The Power of Habit[™]. CrucialLearning.com

