



# Crucial Conversations<sup>®</sup>

VOOR AANSPREKEN OP VERANTWOORDELIJKHEID

**VERBETERD PRESTATIE MANAGEMENT**





# MENSEN, NIET HET PROCES



**Prestaties beheren is meer dan een proces - het gaat om mensen.**

Effectief performance management doe je niet met software en tools. Het wordt bereikt door uw mensen routinematig en consequent aan te spreken op hun gedrag. Het gaat om het openhartig coachen bij uitdagingen en mensen verantwoordelijk houden voor fouten in hun gedrag.

Het gaat om het identificeren van doelstellingen, het versnellen van carrières en, in het proces, het verbeteren van uw mensen en uw bottom line. Dit zijn dialoogvaardigheden - het moeilijke soort vaardigheden dat misschien niet van nature komt, maar dat, wanneer het wordt aangeleerd, het verschil betekent tussen het managen van mensen en het managen van processen.



*"De gezondheid van een relatie, team of organisatie hangt af van de tijd die verstrijkt tussen het signaleren en het bespreken van problemen".*

Joseph Grenny  
co-auteur van *Crucial Accountability*



# Aanspreken op verantwoordelijkheid op het werk

Crucial Conversations® voor aanspreken op verantwoordelijkheid leert je een proces voor het managen van prestaties, het versterken van vertrouwen en betrouwbaarheid en het elimineren van inconsistentie. Het biedt vaardigheden om collega's verantwoordelijk te houden - ongeacht hun positie of autoriteit. En of deelnemers nu virtueel of klassikaal deelnemen aan de training, ze leren de vaardigheden door middel van instructie, reflectie, oefening en coaching.

Crucial Conversations voor aanspreken op verantwoordelijkheid Add-on neemt een diepe duik in de vaardigheden voor het managen van prestaties. Het is een leeroptie voor deelnemers die eerder Crucial Conversations voor meesterschap in dialoog gevolgd hebben. De add-on training leert vaardigheden 6 tot en met 9.



## 01 LOSKOMEN

- Zoek de prestatiegesprekken die je weerhouden van wat je wilt.

## 02 BEHEERS MIJN VERHALEN

- Blijf kalm als je boos, defensief of geïntimideerd bent.

## 03 START VANUIT JE HART

- Zet je hart op de juiste plaats en blijf gefocust op wat je echt wilt.

## 04 START MIJN ROUTE

- Spreek eerlijk en respectvol en nodig anderen uit in het gesprek.

## 05 MAAK HET VEILIG

- Creëer psychologische veiligheid zodat je met bijna iedereen over bijna alles kunt praten.

## 06 STEL EEN DIAGNOSE

- Ga na wat de oorzaak is van de kloof tussen verwachtingen en gedrag.

## 07 MAAK HET MAKKELIJK

- Verminder de belemmeringen voor het nakomen van verbintenissen.

## 08 MAAK HET MOTIVEREND

- Help anderen om actie te ondernemen.

## 09 NAAR ACTIE OVERGAAN

- Zet elke discussie over verantwoording om in een actieplan dat tot resultaten leidt.



# GEDRAGSRESULTATEN

Als mensen de vaardigheden hebben om collega's ter verantwoording te roepen, zijn ze beter in het corrigeren van prestatieproblemen, het voorkomen van potentiële rampen, en het behouden en versterken van relaties.

## HOUD IEMAND VERANTWOORDELIJK

Zeg wat je te zeggen hebt, ongeacht iemands macht, positie of temperament.

## PROJECTEN BEHEREN ZONDER LEIDING TE NEMEN

Anderen helpen excuses te vermijden, projecten op schema te houden en prestatiebelemmeringen op te lossen.

## PRESTATIEBEHEER

Positieve resultaten behalen en goede relaties onderhouden.

## VERBETEREN VAN PRESTATIES

Maak afspraken over een plan, zorg voor follow-up, zorg voor een goede verslaglegging en manage nieuwe verwachtingen.

## ANDEREN MOTIVEREN ZONDER FORCEREN

Problemen permanent oplossen door de natuurlijke gevolgen te verduidelijken.





# Uitvoeringsmogelijkheden en deelnemersmaterialen

Crucial Conversations voor aanspreken op verantwoordelijkheid en Crucial Conversations voor aanspreken op verantwoordelijkheid 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 ontwikkeling van vaardigheden en een boeiende leerervaring.



## LIVE ONLINE

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

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

### MATERIALEN

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



## KLASSIKAAL

**Training:**  
*2-daagse  
klassikale training*

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

### MATERIALEN

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



# 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

Jouw medewerkers volgen een online of klassikale openbare training. Ga naar [Vital-Talent.nl/cursuskalender](https://www.vital-talent.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 trainingen aan medewerkers te geven.



*"De online training van VitalTalent is zo goed verlopen. We vonden het geweldig om de training in ons eigen tempo te geven. Het niveau van interactiviteit is uitstekend, en we hebben gemerkt dat het gemakkelijk is om iedereen betrokken te houden tijdens een sessie van vier uur."*

**Jennifer Dootson**  
d-Wise



# VERANTWOORDELIJKHEID IN ACTIE

Ons onderzoek toont aan dat wanneer mensen verantwoording afleggen als "iemand anders zijn taak" zien, zij tijd en middelen verspillen, wat gemiddeld € 1.500 en een werkdag van acht uur kost voor elk verantwoordingsgesprek dat zij uit de weg gaan. Deze kosten nemen nog toe als je bedenkt dat 95% van de mensen aangeeft moeite te hebben om hun collega's verantwoordelijk te houden. Aan de andere kant, wanneer mensen de vaardigheden hebben om collega's effectief verantwoordelijk te houden, zien ze verbeteringen in de hele organisatie.

## TEAMWORK

**Dallas Housing Authority** elimineerde silo's tussen afdelingen en hielp werknemers conflicten met collega's en supervisors op te lossen.

## EFFICIËNTIE

**San Antonio School District** zag een daling van 50% in klachten die voorheen hun administratieve systeem.

## VEILIGHEID

**Pride International** verbeterde haar totale incidentenpercentage met 55% en rapporteerde nul ongevallen waardoor werknemers tijd moesten missen op het werk.

## BETROKKENHEID

**Orkin** zag zijn omzet met 8% dalen, en **Pride International** zag zijn omzet met 40% dalen





# TOEGEPAST DOOR







# WAT MENSEN ZEGGEN

Klanten zijn het erover eens dat Crucial Conversations voor aanspreken op verantwoordelijkheid de centrale uitdagingen aanpakt waarmee managers en werknemers op alle niveaus van de organisatie worden geconfronteerd.

*"Klanten zijn het erover eens dat Crucial Conversations voor aanspreken op verantwoordelijkheid de centrale uitdagingen aanpakt waarmee managers en medewerkers op alle niveaus van de organisatie geconfronteerd worden."*

**Ardie Harrison**

Vice President van Human Resources, Dallas Housing Authority

*"Crucial Conversations voor aanspreken op verantwoordelijkheid geeft leiders eenvoudige, effectieve tools om moeilijke problemen aan te pakken en tot een oplossing te komen."*

**Quint Studer**

CEO, Studer Group

*"Crucial Conversations voor aanspreken op verantwoordelijkheid heeft mijn leven veranderd. Mijn stressniveau is verminderd, mijn werknemers zijn veel gelukkiger en ik heb mijn relatie met verschillende teamgenoten verbeterd."*

**Pamela Popper**

The Wellness Forum





# De VitalTalent Touch

Wij bieden een ongeëvenaarde leerervaring, een uitstekende klantenondersteuning en tastbare resultaten.

Ontdek wat ons onderscheidt van de rest.



## **AWARD-WINNEND INSTRUCTIE DESIGN**

Van ons innovatieve leerplatform tot onze bekroonde originele video's, behoren onze trainingen tot de best beoordeelde in de sector.

## **RESULTATEN**

We hebben meer dan 300 van de Fortune 500 geholpen significante resultaten te behalen met behulp van onze bewezen methoden.

## **DOOR ONDERZOEK ONDERSTEUNDE VAARDIGHEDEN**

De vaardigheden en beginselen die wij onderwijzen zijn geworteld in de sociale wetenschap en zijn aangetoond en gerepliceerd in peer-reviewde academische tijdschriften.

## **KLANT TEVREDENHEID**

Meer dan 93% van onze klanten zegt dat ze VitalTalent waarschijnlijk tot zeer waarschijnlijk zullen aanbevelen.



# DE VITAL TALENT SUITE

Crucial Conversations voor aanspreken op verantwoordelijkheid is op zichzelf al een krachtige oplossing, maar maakt deel uit van een reeks trainingen die samen organisaties helpen gezonde en goed presterende culturen op te bouwen die aansporen tot foutloze uitvoering en consistente innovatie.

## COMMUNICATIE DIALOOG



Crucial Conversations.  
FOR MASTERING DIALOGUE

## VERANTWOORDELIJKHEID



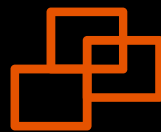
Crucial Conversations.  
FOR ACCOUNTABILITY

## PERFORMANCE GEWOONTEN



The Power of Habit™

## PRODUCTIVITEIT

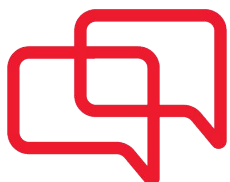


Getting Things Done.

## LEIDERSCHAP VERANDERING



Beïnvloeden van Gedrag



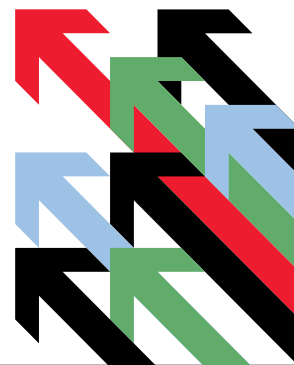
# Crucial Conversations®

VOOR AANSPREKEN OP VERANTWOORDELIJKHEID

## DE VOLGENDE STAP

Breng Crucial Conversations voor aanspreken op verantwoordelijkheid naar jouw organisatie en verbeter de manier waarop jouw mensen prestaties beheren.

Bel 085 020 11 55 of bezoek ons [Vital-Talent.nl](http://Vital-Talent.nl).



### OVER VITAL TALENT & CRUCIAL LEARNING

*Crucial Learning, voorheen VitalSmarts, verbetert de wereld door mensen te helpen zichzelf te verbeteren. Wij bieden cursussen op het gebied van communicatie, performance en leiderschap, waarbij we ons richten op gedrag dat een onevenredig grote impact heeft op de resultaten, cruciale vaardigheden genoemd. Onze bekroonde cursussen en bijbehorende bestsellers zijn Crucial Conversations®, Crucial Accountability®, Beïnvloeden van gedrag, The Power of Habit™ en Getting Things Done®.*

*VitalTalent is de officiële partner in de Benelux.*

