



# Crucial Conversations<sup>®</sup>

VOOR MEESTERSCHAP IN DIALOOG

DE STANDAARD IN EFFECTIEVE COMMUNICATIE



Vital  
Talent

& LEADERSHIP  
& TEAMWORK  
HIGH-IMPACT TRAINING

 Crucial Learning<sup>®</sup>



# 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 gesprek tussen twee of meer mensen waarbij de belangen groot zijn, 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. Ze spreken direct en schurend om de resultaten te bereiken die ze willen, maar schaden ze relaties. Of ze zwijgen in de hoop relaties te behouden en offeren resultaten op.

## 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 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 voor meesterschap in dialoog is een van de krachtigste en nuttigste tools die ik ooit heb gebruikt.”*

Mike Miller  
Directeur, AT&T

01

## LOSKOMEN

- Problemen opsporen die bijdragen aan slechte resultaten en relaties.

02

## MIJN VERHALEN BEHEERSEN

- 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 belangrijke informatie boven water kunnen krijgen, 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 communiceren onder stress en onzekerheid.

## IDEEVORMING & INNOVATIE

Met vaardigheden om effectief te communiceren over moeilijke onderwerpen, zullen mensen eerder geneigd zijn om nieuwe ideeën te delen. 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 medewerkers risico's in kwaliteit en veiligheid, maar kiezen ze ervoor om niets te zeggen. Stel je de impact eens voor van medewerkers die hun mond open doen zodra zij een fout opmerken. Fouten worden gesignaleerd en hersteld, en kwaliteit en veiligheid blijven behouden.



# *Uitvoeringsmogelijkheden en deelnemersmateriaal*

De training Crucial Conversations voor meesterschap in dialoog is 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 sessies*

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

### MATERIALEN

- Deelnemershandleiding
- Model kaart
- Bestseller boek *Crucial Conversations*
- Certificaat van deelname
- Een 6 weekse follow-up per e-mail



## KLASSIKAAL

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

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

### MATERIALEN

- Deelnemershandleiding
- Model kaart
- Bestseller boek *Crucial Conversations*
- Certificaat van deelname
- Een 6 weekse follow-up per e-mail



---

# Trainingsopties

We bieden drie manieren om te leren: een openbare training bijwonen, een VitalTalent-trainer inschakelen of een medewerker binnen de organisatie laten certificeren om medewerkers te trainen

## 01 OPEN TRAINING

Volg een online of klassikale openbare training. Ga naar [Vital-Talent.nl/cursuskalender](https://www.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 medewerker om de klassikale of online training aan de overige 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





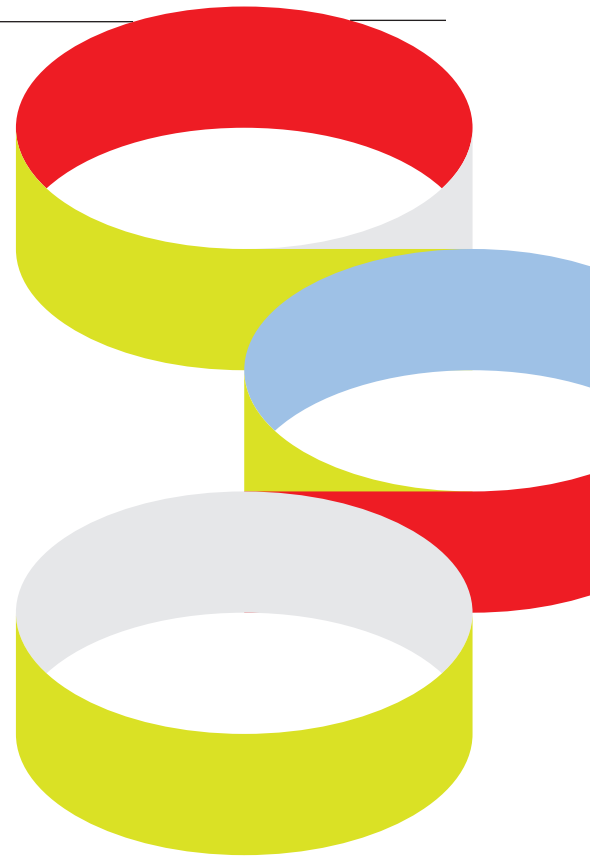
# TOEGEPAST DOOR





# HET BEWIJS IN PERCENTAGES

Organisaties over de hele wereld - van groot tot klein, van Fortune 500 tot tech-startups, van overheidsinstellingen tot scholen - 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%** 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 klachten 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 exemplaren van de bijbehorende bestseller verkocht
- Uitgeroepen tot opleidingsproduct van het jaar door Human Resource Executive
- Uitgeroepen tot een Top 20 Leiderschapstraining door Training Industry



## DE VITAL TALENT TOUCH

Wij bieden de beste leerervaring in onze klasse, een uitstekende klantenondersteuning en tastbare resultaten. Ontdek wat ons onderscheidt van de rest.

### AWARD-WINNING INSTRUCTIEONTWERP

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 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 meesterschap in dialoog is op zichzelf al een krachtige oplossing, maar maakt deel uit van een familie van 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

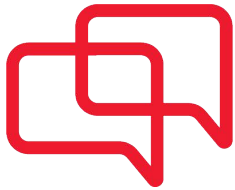


Getting Things Done.

## LEIDERSCHAP VERANDERING



Beïnvloeden van Gedrag



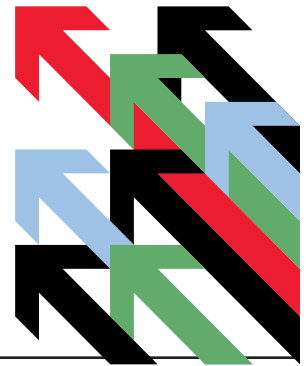
# Crucial Conversations®

VOOR MEESTERSCHAP IN DIALOOG

## DE VOLGENDE STAP

Breng Crucial Conversations voor meesterschap in dialoog naar jouw organisatie en ontdek waarom dialoog het verschil maakt.

Bel 085 020 11 55 of bezoek ons via [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 trainingen op het gebied van communicatie, performance en leiderschap, waarbij we ons richten op gedrag dat een onevenredig grote impact heeft op de resultaten, de zogenaamde cruciale vaardigheden. Onze bekroonde trainingen en bijbehorende bestsellers zijn Crucial Conversations®, Crucial Accountability®, Beïnvloeden van gedrag, The Power of Habit™, en Getting Things Done®.*

*Vital Talent is de officiële partner in de Benelux.*

