

**Crucial Conversations.**  
FOR MASTERING DIALOGUE



# 卓越性を生み出すための対話

あなたが望む結果を得られないときは、重要な会話が行われていないか、うまく処理されていないかのどちらかである可能性があります。実際、個人と組織の成功は、最も重要なときにいかに早く、直接的に、効果的な会話が行われているかに大きく左右されます。健全で高いパフォーマンスを発揮する組織の中心には、これらを効果的に行う「クルーシャル・カンバセーション」を積極的にできる人材がいるのです。



## クルーシャル・カンバセーションとは？

クルーシャル・カンバセーションとは、2人以上で、重要な結果を伴い、反対意見があり、強い感情にとらわれた状態で行う議論のことです。会話がこれらの要素を含むとき、2つの効果的でない道をたどりがちです。1つは直接的に、攻撃的に話すことで望む結果を得るが、人間関係を損なう道、もう1つは、人間関係を維持することを望むために沈黙し、結果を犠牲にする道です。

クルーシャル・カンバセーションをマスターすることにより、意見が相違する場面で言い負かしたり衝突を回避したりするのではなく、その中に入り込み、意見の相違を対話に変えて、人間関係と得られる結果をより良いものにするスキルを得ることができます。

クルーシャル・カンバセーションは、グループ討議、グループ演習、グループサポートとコーチングを豊富に組み入れた、魅力的な対面型のコースです。1〜2日で行われるこの対面式コースは、長年の経験に裏打ちされた学習体験と能力開発の最良の方法を提供します。

# コース 詳細

「クルーシャル・カンバセーション」の対面版では、クルーシャル・カンバセーションのエキスパートによるビデオ指導、クラス内での多岐にわたる練習、グループでの対話、個人の内省が含まれます。

## コース教材

### Learner Guide

キューカード、モデルカード

書籍『クルーシャル・カンバセーション 重要な対話のための説得術』

コース修了証

6週間の継続学習体験

## 1日目

9:00

### LESSON1：行き詰まりから脱却する

- あなたの求めるものを遠ざける会話を見つける
- 行き詰まりから脱却するための正しい会話を選択する

10:45

### LESSON2：ストーリーを整理する 1

- 感情はどこから来るのか、どうすれば変えられるのかを学ぶ
- 自分のストーリーを持つことで、会話時の感情に自覚を持つ

11:15

### LESSON3：ストーリーを整理する 2

- 会話や成果を阻害するネガティブなストーリーを排除する

12:00

### ランチ

13:00

### LESSON3：ストーリーを整理する 2（続き）

- 会話や成果を阻害するネガティブなストーリーを排除する

13:30

### LESSON4：自分の意図に集中する

- 自分が本当に望んでいることに焦点を当てる
- 自分が本当に意図していることの基盤を作る

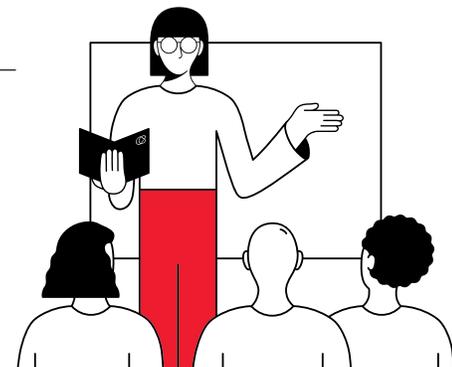
14:30

### LESSON5：行動にいたる背景を説明する

- 敬意と率直さを持って会話する
- 厳しいメッセージは、指摘ではなく対話によって共有する

16:30

### 1日目終了



# コース 詳細 (続き)



## 2日目

9:00

### LESSON6：安心感を持ってもらう

- ・ 対立していることを認識し、安心感を回復して対話に戻るための手段を講じる
- ・ 誰とでもどんなことでも話し合う

10:45

### LESSON7：観察力を活かす

- ・ 対話になっていないことを示す微妙なサインに気づく
- ・ ストレス下での行動タイプの把握と管理

11:30

### LESSON8：共通の目的を探す

- ・ 対立場面で安全性が損なわれていることを認識する

12:00

### ランチ

13:00

### LESSON8：共通の目的を探す（続き）

- ・ 難しいと思われる状況でも、共通の目的を見つける

14:00

### LESSON9：相手の行動背景を探求する

- ・ 相手の感情や行動の背景を理解するために、積極的に傾聴する
- ・ 相手がクルーシャル・カンパセーションに移行したとき、生産的に対応する

16:00

### LESSON10：行動に移す

- ・ 健全な対話から行動に移し、望んでいる結果を導く

16:30

### トレーニング終了

### 6週間の継続学習体験 ※ 英語のみ

- ・ 学習内容を身に付け、スキルを磨く
- ・ 毎週メールでヒントやメッセージを受け取ることができる
- ・ クルーシャル・カンパセーションに対応する（しない）方法をビデオで見ることができる
- ・ お役立ち記事を読む
- ・ ワークシートや仕事上のヒントにアクセスし、日々のスキルアップに役立てることができる