



Crucial Conversations[®]

FOR MASTERING DIALOGUE

効果的なコミュニケーションの新基準



卓越性を生み出す ための対話

「関係、チーム、組織の健全性は、問題を発見してから議論するまでの平均的なタイムラグで計ることができます。」

ジョセフ・グレニー

『クルーシャル・カンバセーション』共著者

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。

効果的な方法がある

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・スキル

クルーシャル・カンバセーションでは、数10年にわたる社会科学的研究に基づく9つの強力なスキルセットを学びます。このコースは、対面、オンライン、オンデマンドのいずれでも、受講者がこれらの重要なスキルを、理論だけでなく、指導、応用、実践、グループ討議、内省を通して身に付け、持続的な改善を図ることができるようにします。

クルーシャル・カンバセーションのアドオンは、意見の相違を対話に変えるためのスキルを深く掘り下げています。「クルーシャル・カンバセーション（アカウンタビリティ）」を修了された方のための学習オプションです。アドオンコースでは、スキル6～9を学びます。

「クルーシャル・カンバセーションは、私がこれまで使った中で最もパワフルで有用なツールの1つです」

マイク・ミラー

AT&T 社 ビジネスビリング担当ディレクター

01

行き詰まりから脱却する

- 結果に結びつかない、関係を崩してしまう会話の原因を見つける

02

ストーリーを整理する

- 強い感情が会話を支配しないようにする
- 対話に戻すための健全な感情を生み出す

03

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

04

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

05

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すための手段を講じる
- 対立する視点を持つ相手と、共通の目的に目を向ける

06

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

07

共通の目的を探す

- お互いが合意できる目的を見つける
- 共通の基盤をきずく

08

相手の行動背景を探求する

- 黙り込んだり、激しい口調になる相手を対話の場に戻す

09

行動に移す

- クルーシャル・カンバセーションを収束させ、結果につながる行動に移す



対話は実を結ぶ

クルーシャル・カンバセーションのスキルが以下の結果を導きます：

公平性とインクルージョン

効果的な対話による効果の中核をなすものとして、心理的安全性があります。心理的安全性を感じて発言することで、職場に意義を見出し、自分の行動に責任を持つことができるようになります。

エンゲージメントとチームワーク

自分の声が重要であること、自分が発言し、その声を聞いてもらえるという確信を得ることで、自分の役割、貢献が重要であるという認識を持ちます。対話の文化は、エンゲージメントを高めます。そして対話ができる相手がいることによって、個々のエンゲージメントとチームワークが高まります。

アイデアとイノベーション

難しいテーマについて効果的に対話するスキルがあれば、人々は斬新なアイデアを共有し、現状に挑戦する可能性が高まります。イノベーションは、率直で敬意を持った対話によって成功します。

質の高い意思決定

重要な情報を迅速に入手することができれば、意思決定が効率的に行えるだけでなく、エゴや政治ではなく、事実に基づいて行われる可能性が高くなります。

敏捷性と適応性

混乱や危機を乗り越える組織は、効果的なコミュニケーションによってそれを実現しています。変化する状況や環境の中で機敏に行動するには、ストレスや不確実性に直面しても、慎重に対話できる人材が必要です。

品質と安全性

ミスは意図して起こるものではなく、見過ごされたり沈黙の中で起こるものです。多くの従業員は、品質や安全性に対するリスクを目の当たりにしながら、何も言いません。ミスを発見した瞬間に声を上げることができたらどうでしょう。ミスはすぐに明確にされ、対策がされ、損失が最小限に抑えられて品質と安全性が保たれます。

効率向上

沈黙ほど、時間とお金を奪うものはありません。私たちの調査によると、クルーシャル・カンバセーションが行われないと、組織は平均 7,500 ドルと 7 日以上上の労働時間を費やすことになるそうです。

受講スタイルと受講者用教材

クルーシャル・カンバセーションとクルーシャル・カンバセーションのアドオンは、チームや組織の独自のニーズに対応するため、いくつかの受講スタイルで提供されています。それぞれの受講スタイルは、内容理解とスキル習得のために最適化されています。



オンデマンド

フルコース：
6～8時間のビデオ視聴、
60日間のアクセス権

アドオンコース：
3～4時間のビデオ視聴、
60日間のアクセス権

教材

- オンデマンドプラットフォーム「クルーシャル・カンバセーション」へのアクセス権
- オンライン用 Learner Guide
- オンライン用モデルカード
- オンライン用書籍『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』
- オンライン用コース修了証
- 6週間の継続的な学習体験



オンライン

フルコース：
2時間半のオンラインセッションを
5回実施

アドオンコース：
2時間のオンラインセッションを
3回実施

教材

- オンライン用 Learner Guide
- オンライン用モデルカード
- オンライン用キューカード
- オンライン用書籍『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』
- オンライン用コース修了証
- 6週間の継続的な学習体験



対面式

フルコース：
2日間（12時間半）または
1日間（7時間15分）の対面コース

アドオンコース：
1日（7時間15分）の対面コース

教材

- Learner Guide
- 各レッスンのキューカード
- 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週間の継続的な学習体験

3つの提供方法

3つの提供方法をご用意しています:公開講座に参加する、クルーシャル・ラーニングの認定トレーナーを呼ぶ、社内に認定トレーナーを養成して実施する

01 公開講座

従業員がオンデマンド、オンライン、または対面式の公開講座に参加します。

02 自社向け開催

クルーシャル・ラーニングの認定トレーナーを招き、対面またはオンラインコースを進行させたり、組織全体でオンデマンド学習を展開することができます。

03 トレーナー認定

社員に対して対面またはオンラインのコースを進行する認定社内トレーナーを養成します。トレーナーの認定コースは対面式とオンラインの両方で提供されています。

「クルーシャル・ラーニングのプロデューサーとオンライン教材を使って、クルーシャル・カンパセーションを実施していますが、これは自分にとっても学習者にとっても素晴らしい経験だと思います。投資する価値があります」

セリア・ハーモン





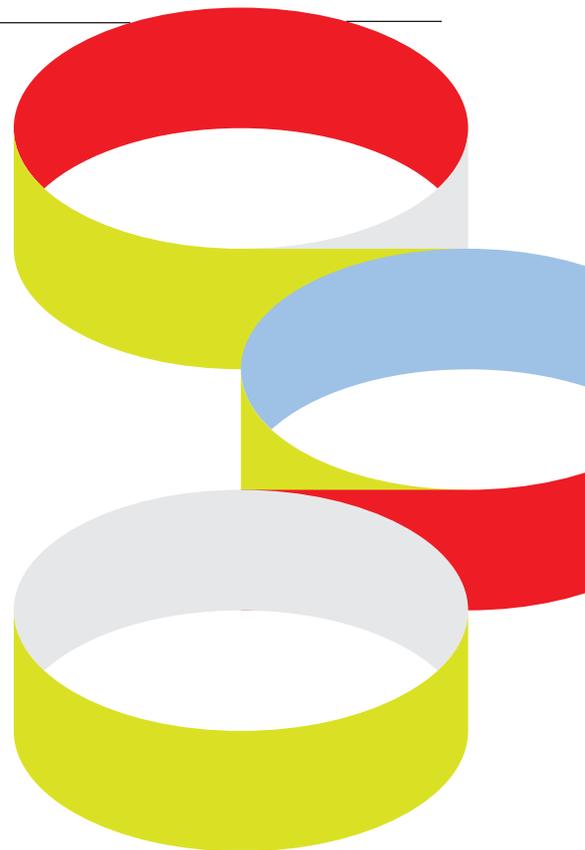
以下の企業はじめ、多くの顧客に支持されています





何よりも実績がその効果を物語っています

大企業から中小企業、フォーチュン 500 社からスタートアップ、政府機関から教育学区まで、世界中の組織が、品質、効率、エンゲージメント、安全性などを向上させるために、クルーシャル・カンバセーションを利用しています。



生産性向上

スプリントは、生産性指標の達成率が 93%向上したことを報告

安全性

プライド・インターナショナルは、1年間で安全性を 55%削減

チームワーク

メインジェネラル・ヘルスの従業員は、クルーシャル・カンバセーションを受けた後、同僚と問題を解決するために発言する確率が 67%増加

コスト

AT&T は課金コストを 30%削減、スプリントはカスタマーケア費用を年間 2,000 万ドル削減

エンゲージメント

ロッキーマウンテン・イクイップメントは、離職率を 30%から 16%に削減

満足度

サンアントニオ学区では、それまで行政システムを圧迫していた苦情が 50%減少



数々の実践と検証に裏づけられています



個々人が体験した効果、改善された対人関係、キャリア上の成功例など感動的で印象に残る事例を定期的に収集し、クライアントからは組織文化が変わり、収益向上につながったという証拠を提供してもらっています。クルーシャル・カンパセーションはいくつかの目覚ましいマイルストーンを経て、注目すべき賞賛を得ています。

- 全世界で 100 万人以上がトレーニングを受けています。
- ニューヨークタイムズ紙でベストセラーに選ばれ、500 万部以上売り上げました。
- ヒューマン・リソース・エゼクティブ誌のトレーニング・プロダクト・オブ・ザ・イヤーに選ばれました。
- トレーニング・インダストリー誌のリーダーシップ・トレーニング・トップ 20 に選ばれました。

クルーシャル・ラーニングの特長

クラス最高の学習体験、充実したカスタマーサポート、そして具体的な成果を提供します。私たちが他と一線を画しているとされる理由です。

受賞歴のあるオリジナルデザイン

革新的な学習プラットフォームから、受賞歴のあるオリジナルビデオ内容に至るまで、当社のコースは業界で最も高い評価を得ています。

成 果

フォーチュン 500 社のうち 300 社以上の企業で、実証済みのメソッドを用いて大きな成果を得ています。

研究に裏打ちされたスキル

私たちが伝えるスキルと原則は、社会科学に根ざしており、査読付き学術雑誌で実証され、再現されています。

顧客満足

93% 以上のお客様が、クルーシャル・ラーニングを推薦する可能性が高い、または非常に高いと回答しています。



クルーシャル・ラーニング社のその他のプログラム

クルーシャル・カンバセーションは、それ自体が強力な解決策であり、組織が健全でハイパフォーマンスを生み出す組織文化を醸成し、組織課題の確実な実行と継続してイノベーションを促進するためのコースカテゴリに属します。

コミュニケーション 対話



Crucial Conversations.
FOR MASTERING DIALOGUE

アカウンタビリティ



Crucial Conversations.
FOR ACCOUNTABILITY

パフォーマンス 習慣

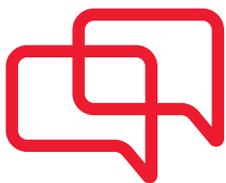


The Power of Habit™

リーダーシップ チェンジ



Influencer

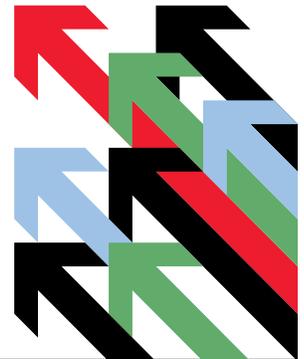


Crucial Conversations[®]

FOR MASTERING DIALOGUE

一歩先へ

クルーシャル・カンバセーションをあなたの組織に導入し、なぜ対話が卓越性を生むのか、その理由を知ってください。



クルーシャル・ラーニング社について

クルーシャル・ラーニング社(旧 VitalSmarts 社)は、人々が自分自身を向上させることを支援することで、世界を改善することをミッションとしています。コミュニケーション、パフォーマンス、リーダーシップの分野でコースを提供しており、「クリティカルスキル」と呼ばれる結果に体して欠かすことができない行動に焦点を当てています。Crucial Conversations[®]、Crucial Accountability[®]、Influencer、The Power of Habit[™]など、数々の賞を受賞したコースやベストセラー書籍があります。詳しくは CrucialLearning.com をご覧ください。

