

Crucial Conversations

Moeilijke gesprekken, lastige communicatie. De Amerikanen weten er raad mee en hebben een effectieve manier van communiceren in 'cruciale situaties' ontwikkeld. De methode heet dan ook Crucial Conversations. Opleidingsinstituut Het IMK uit Alphen aan den Rijn heeft het trainingsprogramma naar Nederland gehaald. Crucial Conversations is ontwikkeld om in relatief korte tijd cultuurproblemen op te lossen. Multinationals als Microsoft, Philips en Lockheed hebben het programma al succesvol toegepast, zegt Sander van Eijnsbergen, directeur van Het IMK. 'De technieken worden gebruikt in situaties waarbij opinies uiteenlopen, emoties een rol spelen en waarbij de onderlinge belangen groot zijn. We weten uit ervaring dat mensen juist in deze situaties, waar het erop aankomt, niet goed in staat zijn om op een effectieve manier onder woorden te brengen wat ze bedoelen, wat hen dwarszit of wat ze eigenlijk willen zeggen. Met alle gevolgen van dien. Met die focus onderscheidt de training zich van de bestaande communicatietrainingen.'

Het IMK begint dit voorjaar met het geven van de tweedaagse trainingen. De training leert de cursisten volgens Van Eijnsbergen 'een krachtige en effectieve dialoog aan te gaan'. Daarbij ligt de nadruk op duurzame relaties en resultaten, zakelijk maar ook privé. Eigenaar van het concept, het Amerikaanse VitalSmarts, mag inmiddels al meer dan 300 van de Fortune 500-bedrijven tot de klantenkring rekenen. Het boek Crucial Conversations is een internationale bestseller.

Moeilijke gesprekken

