



**crucial**  
accountability™

Crucial Accountability heeft ons management laten inzien hoe je kunt stoppen met conflicten vermijden en waarom het juist gezond is om iemand op zijn verantwoordelijkheden te wijzen.

Ardie Harrison, vice-president Human Resources, Dallas Housing Authority

## MEER VERANTWOORDELIJKHEIDSGEVOEL, BETERE UITVOERING, BETERE PRESTATIES

### Waarom Crucial Accountability?

In een bedrijfscultuur zonder verantwoordelijkheidsgevoel houden degenen die een probleem constateren hun mond, omdat ze denken dat ze niet bevoegd zijn, of niet over de juiste vaardigheden beschikken om het onderwerp aan te snijden. Ons onderzoek wijst uit dat medewerkers die vinden dat verantwoordelijkheid 'niet hun taak is' tijd, moreel en middelen verspillen. Om precies te zijn: elke medewerker verspilt € 1.100 per werkdag van acht uur voor elk gesprek over verantwoordelijkheid dat ze uit de weg gaan. Dat is een enorme kostenpost, als je bedenkt dat 95% van het personeel binnen een organisatie er moeite mee heeft collega's op hun verantwoordelijkheden aan te spreken.

### De training Crucial Accountability™

Deze tweedaagse training reikt u een stapsgewijs model aan, om zwakke punten in de prestaties op te sporen en op te lossen, meer verantwoordelijkheidsgevoel te kweken, onnodige afwijkingen tegen te gaan en verstoorde verhoudingen te herstellen. Dankzij de vele videofragmenten, groepsdiscussies, oefeningen om vaardigheden te trainen en praktische toepassingen is deze training inspirerend en boeiend.

### Voordelen van Crucial Accountability voor de organisatie

Over de hele wereld hebben talloze organisaties Crucial Accountability al gebruikt om de kwaliteit, doelmatigheid, klanttevredenheid, veiligheid en andere aspecten van hun bedrijfsprestaties te verbeteren. Ze behaalden onder meer de volgende resultaten:

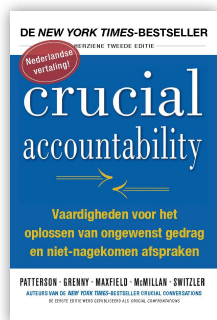
**Teamgeest en onderlinge verhoudingen:** Een woningcorporatie ging de 'eilandjes cultuur' binnen de organisatie te lijf en hielp medewerkers conflicten met collega's en leidinggevendenden op te lossen.

**Doelmatigheid:** Bij een grote scholengemeenschap met vele filialen nam het aantal klachten over het functioneren van de bestuurlijke organisatie met 50% af.

**Veiligheid:** Bij Pride International nam het aantal incidenten met 55% af. Er deden zich geen ongevallen meer voor die tot uitval van personeel leidden.

**Personeelsverloop:** Bij Orkin nam het personeelsverloop met 8% af en bij Pride International zelfs met 40%.





## OVER HET BOEK

Met bijna 500.000 verkochte exemplaren staat *Crucial Accountability* (voorheen *Crucial Confrontations*) hoog op de business bestsellerlijst van *New York Times*.

Het concept heeft voor fundamentele verandering

gezorgd in organisaties en in de manier waarop miljoenen mensen met elkaar communiceren.

## CURSUSMATERIAAL

- Crucial Accountability deelnemershandleiding
- Contractkaarten voor elke les in een display case
- Crucial Accountability modelkaart
- Een exemplaar van de *New York Times* bestseller *Crucial Accountability*
- Online toegang tot praktijkgerichte MP3 audio files
- Een certificaat van deelname

## MOGELIJKE TRAININGSVORMEN

**Training binnen het bedrijf**—Een van onze ervaren trainers verzorgt het programma op een door u aan te geven locatie.

**Open training**—Uw werknemers nemen deel aan een open training, op vooraf vastgestelde data.

**Trainercertificatie**—Individuele personen of trainers in uw organisatie behalen de certificatie, waarna ze de cursus aan anderen binnen uw bedrijf kunnen aanbieden.

## DE CRUCIAL SKILLS-TRAININGEN



Medewerkers die de tweedaagse training Crucial Conversations al hebben gevolgd, kunnen daar een ééndaagse training Crucial Accountability aan toevoegen. Vraag VitalSmarts Benelux naar de mogelijkheden.

## Wat leert u van deze training?

Crucial Accountability biedt een methode waarmee medewerkers elkaar effectief op hun verantwoordelijkheden kunnen aanspreken. De methode is gebaseerd op 25 jaar onderzoek.

**Spreek iedereen aan op zijn of haar verantwoordelijkheden**—ongeacht iemands machtspositie, functieniveau of persoonlijkheid.

**Voer effectieve functioneringsgesprekken**—behaal positieve resultaten en zorg voor een goede verstandhouding.

**Motiveer anderen zonder macht uit te oefenen**—leg duidelijk en beknopt uit wat de specifieke, natuurlijke gevolgen zijn en zorg voor een blijvende oplossing.

**Beheer projecten zonder ze over te nemen**—wees creatief en help anderen zodat ze geen uitvluchten hoeven te verzinnen. Zorg ervoor dat projecten op schema blijven en neem obstakels weg.

**Actie en resultaat**—maak een plan, volg de uitvoering, zorg voor goede rapportage en let op nieuwe verwachtingen.

## Wie heeft deze training nodig?

Deze cursus is nuttig voor medewerkers op elk niveau in de organisatie, van de directie tot de werkvloer. Iedereen die afhankelijk is van de inspanning van anderen om iets gedaan te krijgen, heeft baat bij Crucial Accountability.

## Ga niet blindelings op onze verhalen af

Meer dan een miljoen mensen en meer dan 60% van 's werelds grootste ondernemingen hebben onze vaardigheden in de praktijk gebracht om hun bedrijfscultuur te verbeteren en voor positieve verandering te zorgen.

## Wat is de volgende stap?

Als uw organisatie baat kan hebben bij de vaardigheden die in Crucial Accountability worden aangereikt, neem dan vandaag nog contact met ons op voor meer informatie. Bel **0172 - 42 34 58** of bezoek ons op [www.VitalSmarts.nl](http://www.VitalSmarts.nl)

Opmerking: *Crucial Accountability* is een vernieuwde en herziene versie van de training en het boek dat eerder onder de titel *Crucial Confrontations* werd aangeboden.

**Over VitalSmarts.** VitalSmarts is een innovator op het gebied van bedrijfstrainingen en verbetering van bedrijfsprestaties. VitalSmarts heeft diverse trainingsconcepten ontwikkeld, waaronder Crucial Conversations®, Crucial Accountability™, Beïnvloeden van Gedrag® en Persoonlijke Verandering™. In elke training worden krachtige vaardigheden en strategieën aangeboden voor verbetering van de resultaten in de organisatie. VitalSmarts is de afgelopen acht jaar door *Inc.*-magazine genoemd als een van de snelst groeiende ondernemingen; wereldwijd hebben meer dan 800.000 mensen een training van VitalSmarts gevolgd.

