Crucial Conversations®
FOR MASTERING DIALOGUE
การสนทนาครั้งสำคัญ
เพื่อความสำเร็จในการเจรจา

THE STANDARD IN EFFECTIVE COMMUNICATION
มาตรฐานของการสนทนาที่มีประสิทธิผล



บทสนทนาสามารถสร้างผลลัพธ์ที่แตกต่าง

เมื่อคุณไม่ได้ในสิ่งที่คุณต้องการ อาจเกิดจากการที่มีเรื่องสำคัญต้องคุยแต่กลับไม่ได้คุย หรือคุยได้ไม่ดี ความสำเร็จไม่ว่าในระดับบุคคล หรือในระดับองค์กร พิจารณาจากการคุยกันได้รวดเร็ว ตรงประเด็น และมีประสิทธิภาพแค่ไหน ปัจจัยที่สำคัญขององค์กรที่มีประสิทธิผลสูง มีผลมาจากคนในองค์กรยินดี และสามารถพูดคุยกันในเรื่องสำคัญๆ

การสนทนาครั้งสำคัญคืออะไร

การสนทนาครั้งสำคัญ คือการพูดคุยระหว่างคนสองคน หรือมากกว่านั้น เกี่ยวกับเรื่องที่มีส่วนได้ส่วนเสียสูง มีความเห็นที่ตรงกันข้ามและมีอารมณ์ที่รุนแรง เมื่อการสนทนาเผชิญกับความเสี่ยง คนส่วนใหญ่จะเริ่มก้าวไปสู่สองเส้นทางที่ต้องเลือก เส้นทางที่หนึ่งคือ การพูดกันตรงๆ ด้วยความโมโห เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ตัวเองต้องการ แต่ต้องแลกด้วยความสัมพันธ์ หรือเส้นทางที่สองคือ การนิ่งเงียบ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ แต่ไม่ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ

มีหนทางที่ดีกว่า

การสนทนาครั้งสำคัญ เพื่อความสำเร็จในการเจรจา คือทักษะในการแก้ไขความขัดแย้ง หยุดปัญหาที่วนเวียน เปลี่ยนเรื่องที่ขัดแย้งให้กลายเป็นเรื่องที่หารือกันได้ เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ และได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ทักษะที่สำคัญ

การสนทนาครั้งสำคัญเพื่อความสำเร็จในการเจรจา สอนถึง 10 ทักษะอันทรงพลังที่ได้จากงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์ในหลายทศวรรษ มีประสบการณ์การสอนแบบออนไลน์ หรือสอนในห้องสัมมนา หลักสูตรนี้ช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะผ่านการสอน ประยุกต์ใช้ ฝึกปฏิบัติการสนทนาเป็นกลุ่ม และการพิจารณาตัวเอง ไม่เน้นภาคทฤษฎีแต่เน้นเรื่องการปรับเปลี่ยนตัวเอง

การสนทนาครั้งสำคัญเพื่อความสำเร็จในการเจรจา เพิ่มเติมทักษะแบบเจาะลึกในการเปลี่ยนความขัดแย้งให้กลายเป็นเรื่องที่คุยกันได้ สำหรับผู้ที่เคยเรียนการสนทนาครั้งสำคัญเพื่อความรับผิดชอบร่วมกัน ส่วนที่เพิ่มคือบทที่ 7 ถึง 10 เป็นการสอนเรื่องทักษะ

“การสนทนาครั้งสำคัญ เพื่อความสำเร็จในการเจรจา เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ทรงพลังที่สุดที่ผมเคยนำไปใช้”

ไมค์ มิลเลอร์
ผู้อำนวยการฝ่ายธุรกิจวางบิล AT&T

“สุขภาพความสัมพันธ์ของทีมงาน หรือองค์กร สามารถวัดได้จากการมองเห็นปัญหา และวิธีการพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น”

โจเซฟ เกรนนี่
หนึ่งในผู้เขียนหนังสือ Crucial Conversations

01 หลุดพ้นจากปัญหา

- แยกแยะปัญหาที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่แย่ และทำลายความสัมพันธ์

02 จัดการกับเรื่องที่ฉันคิดไปเอง I

- สงบนิ่งให้ได้ในขณะที่มีความโกรธ ปกป้องตัวเอง หรือถูกข่มขู่
- ค้นหาเรื่องผู้รับเคราะห์ ผู้ประสงค์ร้าย และผู้หมดหนทางที่คุณอาจจะพูดกับตัวเอง เพื่อทำให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้น

03 จัดการกับเรื่องที่ฉันคิดไปเอง II

- แก้ไขเรื่องราวแย่ๆ เพื่อนำไปสู่หนทางที่ดีกว่า

04 เริ่มต้นด้วยใจ

- สังเกตมุมมอง และมองหาเหตุผลที่ดีของอีกฝ่ายก่อนที่เราจะพูดอะไรออกไป

05 พูดในมุมมองของฉัน

- การพูดตรงๆ อย่างให้เกียรติ และไม่ทำให้อีกฝ่ายปกป้องตัวเอง

06 สร้างความปลอดภัย

- ให้ตระหนักว่าเมื่อไหร่ที่คุณมีวัตถุประสงค์ที่ขัดแย้งกัน ขอให้ทำตาม 4 ขั้นตอนในการสร้างความปลอดภัย เพื่อที่จะสามารถพูดคุยกันได้
- ค้นหาวัตถุประสงค์ที่มีร่วมกันกับอีกฝ่ายหนึ่งที่เห็นต่าง

07 เรียนรู้ที่จะสังเกต

- สังเกตสัญญาณเตือนเรื่องความปลอดภัย เมื่อบทสนทนามีความเสี่ยง เพื่อทำให้บทสนทนาดำเนินต่อไป

08 ค้นหาเป้าหมายร่วมกัน

- ค้นหาวัตถุประสงค์ที่ทั้งสองฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน
- มองหาเป้าหมายร่วมกัน

09 เข้าใจมุมมองของผู้อื่น

- ช่วยให้อีกฝ่ายกลับเข้ามาสู่บทสนทนาในขณะที่พวกเขาเงียบ หรือระเบิดอารมณ์ออกมา

10 ก้าวไปสู่การปฏิบัติ

- ประยุกต์การสนทนาครั้งสำคัญให้เป็นเครื่องมือในการสร้างผลลัพธ์

ผลลัพธ์ที่วัดผลได้

การสนทนาครั้งสำคัญ เพื่อความสำเร็จในการเจราจาช่วยให้เรามีทักษะในการสร้างผลลัพธ์ได้อย่างมากมาย เช่น:

- ผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วม
- การตัดสินใจ
- ความมีประสิทธิผล
- ความผูกพัน และการทำงานเป็นทีม
- ความคล่องตัว และการปรับตัว
- การแสดงความเห็น และความคิดริเริ่ม
- คุณภาพ และความปลอดภัย

ตัวอย่างผลลัพธ์

ผลผลิต

Sprint ได้ยืนยันการเพิ่มผลผลิตได้ถึง **93%** อย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน

ความปลอดภัย

Pride International ได้ลดอัตราการเกิดเหตุด้านความปลอดภัยลงได้ **55%** ภายใน 1 ปี

การทำงานเป็นทีม

พนักงานของ MaineGerneral Health สามารถพูดคุยในเรื่องสำคัญๆ ได้เพิ่มขึ้น **167%** และแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด หลังจากที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรการสนทนาครั้งสำคัญ

ค่าใช้จ่าย

AT&T ได้ลดค่าใช้จ่ายในการวางบิลลงถึง **30%** และ Sprint ได้ลดค่าใช้จ่ายในการในการดูแลลูกค้ารายปีได้ถึง $20 ล้าน

ความผูกพัน

Rocky Mountain Equipment ได้ลดอัตราการลาออกของพนักงานจาก **30% ลงไปถึง 16%**

ความพึงพอใจ

San Antonio School District ได้ลดอัตราการร้องทุกข์ลงถึง **50%** ทำให้ลดอุปสรรคในการบริหารงานไปได้มาก

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมที่ 0 2728 0200 E-mail: info@pacrimgroup.com
visit www.pacrimgroup.com

@pacrimgroup
LINE

PacRimGroupTH
facebook

PacRim
Authorized distributor of Crucial Learning

Crucial Learning

©2021 VitalSmarts, L.C. All Rights Reserved. Crucial Learning, Crucial Conversations, Crucial Accountability, and Influencer Training are registered trademarks of VitalSmarts, L.C.