

Innhold

Forord	11
Innledning	13
Lederens A-faktor	14
Måle- og samtaleverktøyet «relasjonskompetanse»	16
Kapittel 1 Menneskeinteresse	23
1 Generell positiv nysgjerrighet på mennesker	24
2 Aktivt engasjement i andre mennesker	26
3 Sosial intelligens	28
4 Evne til å vise positive følelser for andre	30
Treningstips	32
Kapittel 2 Tillit	35
Tillit og relasjoner	35
Relasjonskompetansen tillit	36
Ufullkommenhet	37
Selvledelse	38
Tillit som relasjonelt fenomen	38
Avgrensning – og kompleksitet	39
Observerbare og ytre sider	40
TTT – Tillit Trenger Tid	42
Tillit er personlig	42
Tillit er alltid i bevegelse	43
Tillit er kvalitet	43
Tillit er garanti mot svik	43
Tillit er positiv opplevd avhengighet	44
Tillit kan gjelde for deler av relasjonen	44
Tillit og konfliktutvikling	46
Når tillit utnyttes	47

Tillit og lederkultur	47
Tillitsutvikling som studium	48
Hvordan skapes tillit?	50
Hvordan bygges broen?	52
Målinger av lederes tillit	53
Hvordan håndtere tillitsbrudd?	54
Ledelse er å ivareta tillit	55
Råd og treningstips – en oppsummering	56
Treningstips	57
Kapittel 3 Dialogferdigheter – individ	59
Tre ulike samtaleformer	59
Dialogens kjerne	61
Dialogens anvendelsesområder	62
Dialogens psykologi	69
Samtalens kontaktpunkter	70
Psykiske og fysiske forhold	71
Samtalens harmoni og disharmoni	74
Samtalens muligheter	76
Et dialogstudio	77
Samtalens dybde	78
Samtalens relasjonsbyggende verdi	81
Samtalens viktigste verktøy: spørsmålet	82
Åpne og lukkede spørsmål	84
Råd og treningstips – en oppsummering	87
Kapittel 4 Tilbakemelding	91
Behov for oppmerksomhet	91
Voksnes behov for tilbakemelding	91
Tilbakemeldingskultur	93
Neglisjering er også tilbakemelding	94
Tre varianter	95
Mottaket	97
Regnskap i balanse	99
Norsk standard	99
Coaching	100
Tilbakemeldingens register	101
Fire delferdigheter	102
4 nivåer på mottak av ros	103
Ros og ledelse	105

Ros skal ikke blandes med ris.	107
Budskapets alvor og timing.	115
Oppsummerte råd om tilbakemelding	117
Kapittel 5 Dialogferdigheter i gruppe.	121
Gruppedialogens uforutsigbarhet og struktur.	121
Agenda.	122
Prosess	122
Prosessledelse	124
Konklusjoner og resultater	124
Menneskene i møtet.	125
Resultater.	129
Dialogkode	130
Medvirkning	131
Møterevolusjon.	131
Å gjøre andre gode.	132
Det oseanske perspektiv	134
Metakommunikasjonen i gruppedialoger	136
Gruppedialogens uendelige studium	137
Teamdialog og utvikling	138
Treningsideer	139
Oppsummerte råd om gruppedialog	140
Kapittel 6 Relasjonsbygging	143
Etableringsfase	145
Testfasen	151
Tillitsfase	153
Vedlikeholdsfasen.	155
Det relasjonelle initiativ.	157
Råd og treningstips – en oppsummering.	159
Kapittel 7 Synlighet	163
Det relasjonelle gjemmespillet	164
Emosjonell læring	167
Møtet med mennesker.	167
Å tåle å bli sett.	168
Enkelt å forbedre	168
Synlighet er kultur	169
Endring og omstilling	170
Råd og treningstips – en oppsummering.	172

Kapittel 8 Utvikling	175
Læring	176
Emosjonell læring	176
Det relasjonelle perspektivet.....	177
Kompetansekartlegging.....	179
Medarbeidersamtalen som utviklingsarena.....	180
Passiv kompetanse	180
Hvilken kompetanse teller?.....	182
Utvikling, trivsel og kjedsomhet	182
Komplementære ferdigheter.....	183
Lederen som veileder og lærer.....	185
Lederen som trener	186
Motivasjon.....	187
Råd og treningstips – en oppsummering	193
Kapittel 9 Kreativitet	197
Kreativitet som takhøyde i en organisasjon.....	197
Kreativitetens relasjonelle virkning	198
Kreativitet som lagutvikling	199
Kreativitetsledelse.....	201
Mennesker byr på seg selv.....	204
Det kreative kvarter	204
Kreativitet og humor	205
Kunnskapsveggen.....	206
Hvordan blir et menneske kreativt?.....	208
Tilgangsnøkler	209
Det musiske menneske	210
Diagnostisering dreper – løsninger hjelper	212
Tenkehatt	213
Klima for kreativitet.....	215
Slipp til «galskapen».....	216
Verdien av kreative krefter	217
Råd og treningstips – en oppsummering	220
Kapittel 10 Konflikthåndtering	225
Positiv opptrappingsfase	227
Relasjonelle spill	230
Konfliktens faktainnhold og alvor	233
Tre utviklingsstadier	236
Ledelse og megling.....	240

Det sympatiske – og det usympatiske mennesket	245
Tilgivelse	246
Konfliktstiler	249
Konflikt og kreativitet	251
Relasjonelle krysspåvirkninger	251
Relasjonell integritet	252
Råd og treningstips – en oppsummering	254
Kapittel 11 Emosjonell modenhet	257
Mentalisering	257
Vårt emosjonelle fellesrom	258
Relasjonell eksistensiell situasjon	259
Hvordan vekke følelser fra emosjonell dvale?	263
Undertrykte følelser	264
Jobben som emosjonell arena	265
Dissonans	266
Resonans eller dans	267
Relasjonsledelse og emosjoner	268
Emosjoner. En analytisk tilnærming	269
Emosjoner og helse	272
Sammenligning ødelegger	274
Empati	274
Psykologisk bevissthet	276
Glade mennesker oppnår mer	276
Råd og treningstips – en oppsummering	278
Kapittel 12 Humor	281
Måling av humor	282
Hva er humor?	283
Varm og kald humor	285
Humor er kulturbetinget	285
Humor er overraskelsens kunst	285
Humor er medisin for kropp og sjel	286
Humor som tilnærming til ledelse	286
Humor som stressmestringstiltak	289
Godt humør og gode team	290
Refleksjon	291
Kognitiv trening	291
Trygghetsområde	292
Råd og treningstips – en oppsummering	294

Kapittel 13 Prestasjonshjelp	299
Hva er prestasjonshjelp?	299
Hva og hvem får fram det beste i deg?	301
Det mentale og emosjonelle samspillet.	302
Prestasjonshjelp i praksis.	303
Kvalifikasjoner	307
Trening.	309
Coaching	310
Relasjon	311
Råd og treningstips – en oppsummering	314
 Kapittel 14 Resultatorientering	 317
 Avslutning	 319
 Appendiks	
Relasjonskompetanse: analyse av data	321
1.1 Metode.	321
1.2 Analyser av data	323
1.3 Konklusjoner	328
 Litteraturliste	 329
 Stikkord	 333