

Innhold

Forord	7
1 Helseledelse	11
Kommunikasjon og ledelse	11
Når helsefag møter økonomien	12
Ulike perspektiver	16
Kommunikasjon og forståelse	18
Ledelsesstil	20
Uklar kommunikasjon som strategi?	23
Mellommenneskelige relasjoner	25
Teoretisk vinkling på kommunikasjon	27
2 Kommunikasjonsutfordringer	31
Kommunikasjon i relasjoner	31
Tre konsekvenser av dårlig kommunikasjon	33
Rammer for helseledelse	37
Kommunikasjonsutfordringer for helseledere	40
Forståelseshorisonter	43
Forståelse som prosess	44
Kommunikativ og strategisk helseledelse	47
Å finne balansen	49
Kommunikasjon av kunnskap	52
Kommunikasjon av erfaringer	59

Verdier og holdninger	64
Retningslinjer ovenfra og den kliniske logikken	67
3 Kommunikasjonsbetingelser	73
Valg av teoretisk perspektiv	73
Avsendere og mottagere i kommunikasjonsprosesser	75
Språk	78
Oppmerksomhet	85
Assosiative misforståelser	90
Tilskrivelser av holdninger og verdier	95
Fire spørsmål	100
4 Praktisk kommunikasjon	102
Myke kjøreregler for kommunikasjon	102
Språkbruk	104
Å forstå og bli forstått	111
Samtaler og møter	123
Avslutning	129
Litteratur	131