

Inhaltsverzeichnis

<u>VORWORT</u>	5
<u>VORWORT ZUR 2. AUFLAGE</u>	6
<u>1 EINLEITUNG</u>	7
<u>2 BEGRIFFSDEFINITION: WAS IST EIGENTLICH „KRITIK“?</u>	9
<u>3 KRITIK ALS KOMMUNIKATIONSPROZESS</u>	16
<u>3.1 Darstellung des Kommunikationsmodells von Schulz v. Thun</u>	16
<u>4 ENTSTEHUNG VON KRITIK UND DEREN VORGÄNGEN UND PROBLEMEN AM VIERSEITEN-MODELL</u>	26
<u>4.1 Der Sachaspekt kritischer Äußerungen</u>	26
<u>4.1.1 Die Handlungsbedingungen von Kritik</u>	26
<u>4.1.2 Der Sachinhalt kritischer Äußerungen</u>	28
<u>4.1.3 Probleme des Kritisierens auf dem Hintergrund des Sachaspektes</u>	29
<u>4.2 Der Selbstoffenbarungsaspekt kritischer Äußerungen</u>	35
<u>4.2.1 Das Vermeiden von Kritik</u>	39
<u>4.2.2 Das Äußern von Kritik</u>	40
<u>4.2.3 Formen von Kritik und deren Bedeutung für die Selbstoffenbarung des Sprechers</u>	41

<u>4.3</u>	<u>Der Beziehungsaspekt kritischer Äußerungen</u>	46
<u>4.3.1</u>	<u>Die Rollenbeziehung</u>	47
<u>4.3.2</u>	<u>Probleme des Kritisierens auf dem Hintergrund des Beziehungsaspektes</u>	51
<u>4.4</u>	<u>Der Appellaspekt kritischer Äußerungen</u>	55
<u>4.4.1</u>	<u>Kritik unter dem Aspekt des Lernens und der Leistung</u>	55
<u>4.4.2</u>	<u>Defensivreaktionen des Empfängers</u>	59
<u>5</u>	<u>KONSTRUKTIVE KRITIK IN DER HIERARCHIE-KOMMUNIKATION</u>	67
<u>5.1</u>	<u>Was ist konstruktive Kritik?</u>	67
<u>5.2</u>	<u>Kritikbeispiele aus der erlebten Praxis</u>	68
<u>5.2.1</u>	<u>Kritik von „Oben“</u>	69
<u>5.2.1.1</u>	<u>Die gesendete Nachricht</u>	69
<u>5.2.1.2</u>	<u>Die empfangene Nachricht</u>	73
<u>5.2.2</u>	<u>Kritik von „Unten“</u>	77
<u>5.2.2.1</u>	<u>Die gesendete Nachricht</u>	77
<u>5.2.2.2</u>	<u>Die empfangene Nachricht</u>	81
<u>5.3</u>	<u>Lösungsvorschläge für ein konstruktives Kritisieren</u>	85
<u>6</u>	<u>SCHLUSSWORT</u>	91
<u>7</u>	<u>LITERATURVERZEICHNIS</u>	93