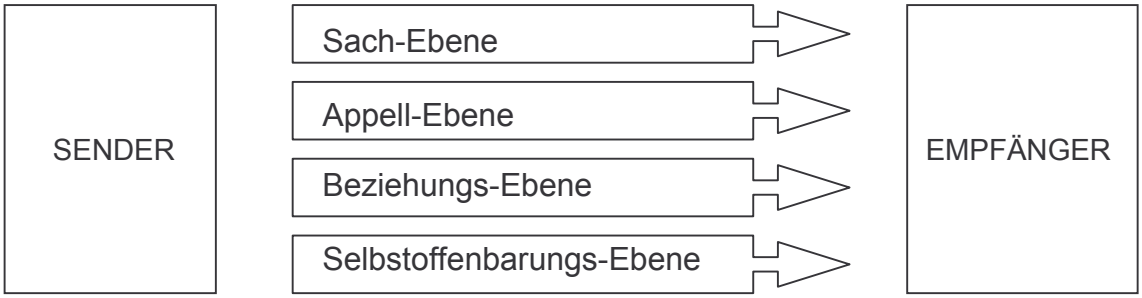
Schulz von Thun: Die vier Seiten einer Botschaft

Nach *Schulz von Thun* hat jede Botschaft, die wir aussenden, vier verschiedene Ebenen. Tatsächlich werden also vier verschiedene Botschaften an den Gesprächspartner verschickt.



Sach-Ebene:	Was ist passiert? Worum geht es?
Appell-Ebene:	Was will der Sender bewirken? *[Ausrufezeichen]*
Beziehungs-Ebene:	Was denkt der Sender über den Empfänger? Was denkt der Sender über die Beziehung zwischen Sender und Empfänger? *[Beide Personen kommen im Satz vor!]*
Selbstoffenbarungs-Ebene:	Was sagt der Sender über sich selbst? *[Ein Ich-Satz]*

Sein berühmtes Beispiel ist der Satz: „DIE AMPEL IST GRÜN."

Es könnten z.B. die folgenden Botschaften verschickt werden:

Sach-Ebene:	Die Ampel ist auf Grün umgeschlagen.
Appell-Ebene:	Gib Gas**!** Fahr endlich los**!**
Beziehungs-Ebene:	Ich muss dir wieder mal helfen!
Selbstoffenbarungs-Ebene:	Ich bin ein guter Beobachter. Ich passe auf.

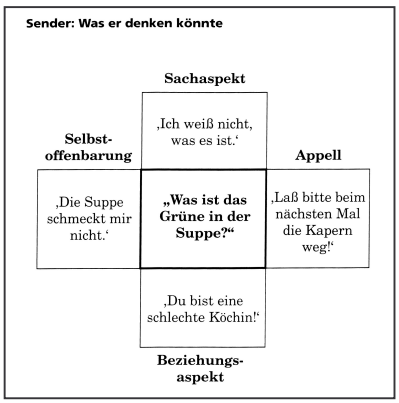
Noch komplizierter wird die Sache dadurch, dass sich die gesendete Botschaft und die empfangene Botschaft auch noch unterscheiden können, je nach Stimmungslage des Senders bzw. des Empfängers. So kann es zu überraschenden und nicht erwarteten Reaktionen kommen, wie bei dem nebenstehenden Beispiel.

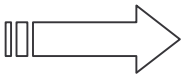
Appell: _____

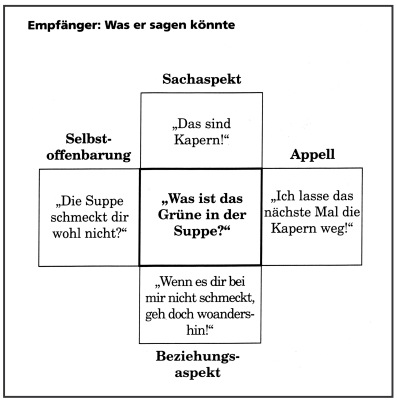
_____

Beziehung: _____

_____

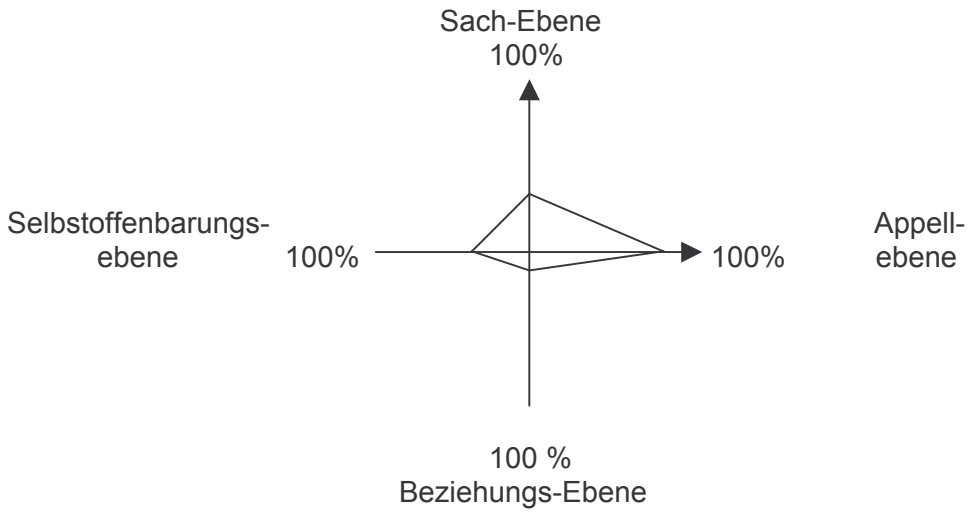






Ohrlastigkeit – was kommt bei mir an?

Wir hören nicht auf allen vier Ohren gleich gut. Eins der vier Ohren ist größer, d.h. hier sind wir besonders hellhörig. Die eigene „Ohrlastigkeit“ zu kennen kann eine Hilfe sein, sich selbst und die eigenen Reaktionen zu verstehen.
Wir unterscheiden:

sachlastig	Die Sache steht im Vordergrund, ich überhöre schnell das Emotionale. („Worum geht es?“)
appelllastig	Das Gehörte löst bei mir Aktivität aus; ich fühle mich schnell überfordert („Was muss ich jetzt tun?“)
beziehungslastig	Ich höre schnell Kritik und Vorwürfe; leide unter mangelnder Objektivität. („Wie geht es unserer Beziehung? Was stört unsere Beziehung?“)
selbstoffenbarungslastig	Ich klopfe das Gehörte ab im Hinblick auf die Konsequenzen für meine Person; ich überhöre oft die Sachebene. („Was hat das ganze mit mir zu tun?“) (Beispiel: Der Chef beschwert sich über die Qualität der Arbeit. Die Sekretärin denkt: Ist der heute wieder schlecht gelaunt.)

In der Summe kann man mit dem folgenden Schema eine Tendenz feststellen.