

Den Dingen auf den Grund gehen Meta-Modell-Arbeit in der E-Mailberatung

Stefan Schumacher

Zusammenfassung

Ausgehend von der Frage, wie in der schriftlichen Kommunikation Informationsklarheit und Interpretationssicherheit verbessert werden können, beschreibt der Autor das sogenannte Meta-Modell der Sprache, das auf dem Hintergrund des Sprachwissenschaftlers Noam Chomsky von den Begründern des Neurolinguistischen Programmierens (NLP) vorgestellt wurde. Bandler und Grinder stellen verschiedene Formen der sprachlichen Auslassung dar, die in der Kommunikation entstehen können. Der Autor streicht die Bedeutung für die Onlineberatung heraus und zeigt anhand praktischer Beispiele, wie mit dem Meta-Modell der Sprache in der Beratung gearbeitet werden kann.

Keywords

NLP, Linguistik, Beratung, Onlineberatung, Sprache, Meta-Modell, Kommunikationspsychologie

Autor

- Dr. Stefan Schumacher
- Theologe, Sozialwissenschaftler,
- NLP Lehrtrainer/Lehrcoach (DVNLP)
- Eheberater (DAJEB)
- Leiter der Telefonseelsorge Hagen-Mark.
- **Kontakt:** Internet: <http://www.drschumacher.de>

Bei der textorientierten Beratungsarbeit haben wir nur die „nackte“ Sprache vor uns – ohne Tonalität und ohne Gestik – in digitaler Form. Sie bildet die Oberflächenstruktur einer Mitteilung, die uns der/die Ratsuchende macht. Darunter verbergen sich die „tatsächlich gemeinten“ Aussagen in einer Tiefenstruktur. Zwischen der gemeinten Schilderung und der niedergelegten sprachlichen Konkretisierung liegen Welten.

So gesehen ist Sprache nicht wohlgeformt im Hinblick auf das subjektive Erleben, d.h. sie verkürzt und vereinfacht das eigentliche Anliegen - so auch (leider ;-) bereits in diesen ersten geschriebenen Zeilen ganz erheblich. Die Vokabeln und Begriffe, die ich benutze, sind nicht für jeden Menschen in gleicher Weise nachvollziehbar. Je nach Kultur, Beruf, Bildungsgrad oder Geschlecht gibt es unterschiedliche „Sprachspiele“, die auf entsprechenden Spielregeln basieren. Dazu ein kleines Beispiel:

Vater und Sohn machen am Wochenende einen gemeinsamen Ausflug mit dem Auto zu einer nahe gelegenen Talsperre. Dabei werden sie in einen Verkehrsunfall verwickelt. Während der Vater nur leichte Verletzungen erleidet und mit dem Krankenwagen in ein ortsnahes Krankenhaus gefahren wird, muss der Junge mit einem Rettungshubschrauber zu einer Operation in eine

Spezialklinik geflogen werden. Als der Junge auf einer Trage in den OP gerollt wird, erblickt ihn der diensthabende Chirurg und sagt: „Oh Gott, das ist ja mein Sohn! Nein, den kann ich nicht allein operieren, da muss mir ein Kollege beistehen“.

Wie kann das auch der Sohn sein? Bevor Sie weiter lesen, versuchen Sie es doch bitte erst selbst herauszufinden und lesen Sie nochmals genau. Die Lösung dieses Rätsels unterliegt einem eben solchen Sprachspiel, das inzwischen allerdings auch sehr umstritten ist. Es lautet sinngemäß: Bei Berufsbezeichnungen, die beiderlei Geschlechter umfassen, benutzen wir aus traditioneller Gewohnheit auch bei weiblichen Personen oft noch die maskuline Form – z.B.: Sie ist von Beruf Kaufmann, Anwalt, Schreiner usw. Die Lösung: Der Chirurg ist seine Mutter. Aha - Haha sagen Sie vielleicht jetzt, aber ist vor Ihrem inneren Auge beim Lesen „der Chirurg sagt...“ zunächst nicht auch ein männlicher „grüner“ oder „weißer“ Kittel aufgetaucht? Das genau ist der Unterschied von Oberflächen- und Tiefenstruktur innerhalb eines Sprachspiels. Und in dem Maße, wie sich die Wahrnehmung und Interpretation von Wirklichkeit wandelt, ändert sich auch die Begrifflichkeit, mit der diese Erfahrungen adäquat zur Sprache gebracht werden. Aus diesem Grunde ist es wichtig, männliche wie weibliche Bezeichnungen zu wählen, um die innere sinnesspezifische Repräsentation zu erweitern.

Beim Lesen von Texten muss ich also davon ausgehen, dass der Autor/die Autorin eine eigene »Konstruktion subjektiver Wirklichkeit« zum Maßstab hat, die sprachlich nicht repräsentiert ist oder in meinem Sprachspiel, d.h. meiner Dekodierung von Gelesenem, nicht wiedergegeben wird. Dazu gehört die Kompetenz, die eigene Versprachlichung von Inhalten zu reflektieren, aber auch die sprachpädagogische Kompetenz, die Verbalisierungen von Ratsuchenden auf ihre semantische wie syntaktische „Wohlformuliertheit“, d.h. Vollständigkeit hin zu überprüfen. Und dies hat bei der E-Mailberatung erheblichen Einfluss für ein adäquates Verstehen.

1. Der kommunikationspsychologische Hintergrund

Die grundlegenden kommunikationspsychologischen Hilfsmittel, die ich hier vorstellen möchte, bilden Elemente des Neurolinguistischen Programmierens (NLP). In dem hier vorgestellten Konzept spielt vor allem das so genannte Meta-Modell der Sprache eine zentrale Rolle, eines der ersten grundlegenden Modelle des NLP. Es wurde 1975 von dem Mathematiker und Psychologen R. Bandler und dem Linguisten J. Grinder erstmals beschrieben.

Als Hintergrund für das Modell gilt ein Axiom, das der Sozialwissenschaftler Noam Chomsky (1957) in seiner Transformationsgrammatik über die Unterscheidung von Oberflächen- und Tiefenstruktur hervorgebracht hat und als prägnante Metapher "*Die Landkarte ist nicht das Gebiet*" im NLP eingegangen ist. Dieser Grundgedanke will besagen, dass wir nicht in der Lage sind, die Welt so wahrzunehmen, wie sie insgesamt ist, sondern nur ausschnitthaft bzw. modellhaft. Wir »erschaffen« uns gewissermaßen »unser« Modell von der Welt ähnlich einer Landkarte. Sie hilft uns, sich in der Welt zurechtzufinden (Watzlawick, 1981, 1982). Entsprechend kommunizieren wir anhand unserer je

unterschiedlichen Landkarten untereinander, und diese sind nur scheinbar relativ ähnlich. Sie unterscheiden sich in hinsichtlich der sogenannten Realität in dreierlei Hinsicht:

- Einschränkungen auf der neurologischen Ebene: Wir nehmen mit Hilfe unserer Sinnesorgane nur einen Teil der existierenden Schwingungen (Töne, Farben, Sensorik, Gerüche) wahr.
- Soziale Einschränkungen: Kulturelle und soziale Formgebungen bilden starke Filterbedingungen für unsere Verarbeitung von Erfahrung.
- Individuelle Einschränkungen im Sinne eigener Prägungen und Konditionierungen. Sie kanalisieren die eigenen Erfahrungen von der Welt.

Die Fähigkeit, Wirklichkeit gefiltert wahrzunehmen, erlaubt es uns, ein Modell von der Wirklichkeit zu erschaffen, das einerseits so einfach ist, dass es handhabbar und übersichtlich bleibt, andererseits so komplex ist, dass es nützlich ist, um sich orientieren zu können. Ganz ähnlich verhält es sich mit dem Gebrauch unserer Sprache. Sie repräsentiert einerseits einen bestimmten Anteil unserer verarbeiteten Sinneswahrnehmungen, die in unserem bewussten und vorbewussten Selbst verankert sind, ferner macht sie diese Informationen mitteilbar, jedoch wiederum in eingeschränkter Form, um nur das »Wesentliche« nach Außen zu bringen. Sprache hat demnach zwei Funktionen: Einerseits ist sie Repräsentantin einer oben bereits erwähnten Tiefenstruktur des Menschen, darüber hinaus ist sie auch Mittlerin derselben in vereinfachter kommunizierbarer Form, der entsprechenden Oberflächenstruktur (Chomsky, 1986) [1]. Sprache ist sozusagen ein Modell unseres Modells von Wirklichkeit, denn die Sprache erscheint als Abbild unseres Modells von Wirklichkeit. Die Sprache drückt das aus, was auf dem je eigenen Landkartensystem verzeichnet ist und dessen wir uns im Moment des Sprechaktes gewahr werden.

Auf den Punkt gebracht möchte ich für die Frage nach der schriftlichen Kommunikation festhalten, dass Menschen im Verlauf ihres Lebens ein je eigenes Modell von Wirklichkeit erschaffen, mit dessen Hilfe sie sich in der Welt zurechtfinden können. Unsere jeweiligen Modelle unterscheiden sich dabei in dem Maße, wie jedes Individuum einzigartigen Charakter hat. Sie sind demnach nicht gleichartig und müssen einander vermittelt werden, um die unterschiedlichen Facetten von Wirklichkeit zu integrieren.

Für die Beratung per E-Mail ist es von besonderem Vorteil, die Regeln und Prinzipien zu kennen, wie die Sprache geformt ist, die diese Modelle repräsentiert und wie sich der Übergang von der Tiefenstruktur zur Oberflächenstruktur vollzieht. Sowohl die Art, wie wir Modelle unserer Welt erschaffen, als auch unsere geistige Fähigkeit, aus einer Tiefenstruktur eine Oberflächenstruktur zu formulieren sind gleichen Prinzipien unterworfen. Die Prinzipien, die im Prozess der Modellbildung wie auch im Prozess des Sprechens wirksam sind, um komplexe Zusammenhänge übersichtlich und handhabbar auszudrücken sind: *Die Generalisierung, die Tilgung und die Verzerrung*. Alle drei Prinzipien haben die Funktion, die Komplexität von Sachverhalten so zu vereinfachen, dass das daraus resultierende Modell der Welt nützlich ist, um sich in der Wirklichkeit zu orientieren. Die Funktionsweise von Generalisierung, Tilgung und Verzerrung soll nun im Einzelnen kurz vorgestellt werden.

2. Kriterien der Modellbildung

2.1. Die Generalisierung

Mit Generalisierung ist die Eigenschaft beschrieben, Erfahrungen zu verallgemeinern, d.h. individuelle Ereignisse auf Geschehnisse zu übertragen, die eine gewisse Ähnlichkeit (Analogie) aufweisen. Wir müssen also nicht alles immer wieder neu am eigenen Leib erfahren, sondern sind in der Lage, ursprüngliche Erfahrungen zu übertragen.

Wer in einem Schwimmbad schwimmen gelernt hat, kann auch in einem See schwimmen und wer auf einem Klapprad im Hof Fahrradfahren gelernt hat, wird es auch auf einem Rennrad auf der Straße können. Ein Kind, das beim Klettern vom Kirschbaum fällt, weil ein Ast bricht, wird lernen, zukünftig vorsichtiger auf Bäume zu klettern, oder brüchige Kirschbäume zu meiden. Ohne die Möglichkeit der Verallgemeinerung wären wir nicht in der Lage aus "Dummheit klug zu werden" bzw. aus der Geschichte und unserem Leben zu lernen. Allerdings sind Generalisierungen nicht immer nützlich, sondern können auch Blockaden und Einschränkungen hervorrufen. Wenn beispielsweise das Kind mit der Kirschbaumerfahrung plötzlich eine generelle Angst verspürt, irgendwo hinaufzusteigen, sei es an Zäunen, Leitern oder offenen Gittertreppen, dann ist die Erfahrung zu einer Blockade und Einschränkung geworden. Unsere Sprache hält eine Reihe von Begriffen bereit, um Generalisierungen auszudrücken: *immer, nur, alle, wir, die, grundsätzlich, bekanntlich, im Allgemeinen, ... etc.*

2.2. Die Tilgung

Tilgungen sind die zweite Gruppe von modellbildenden Faktoren. Bei der Tilgung wird das Augenmerk nur auf einen bestimmten Ausschnitt einer Erfahrung gelenkt. Andere Erfahrungsanteile bleiben unberücksichtigt oder werden gar nicht wahrgenommen. Diese Fokussierung von Erfahrung ermöglicht die Konzentration auf das Wesentliche, so dass nur das wirklich Wichtige in Augenschein tritt. Getilgt werden Anteile, die im momentanen Erleben ablenkend oder irrelevant erscheinen.

Wer beispielsweise ein Konzert besucht und während der Musik jedes Räuspern, Husten, Rascheln und wohlmöglich noch jede Person wahrnimmt, die kommt oder geht, wird wenig Genuss empfinden können. Hier helfen Tilgungen, sich ganz dem jeweiligen Interesse zu widmen. Auf der Ebene von Wertmaßstäben kann es jedoch wiederum zu fatalen Blockaden kommen. Ein Mensch, der früh gelernt hat, nicht gelobt zu werden, wenn er oder sie etwas geleistet hat, kann die Tendenz haben, jedes Lob, das er/sie bekommt zu »überhören« oder geringer zu bewerten, als die Kritik, die evt. auch geäußert wurde. Die Freude an Lob und Anerkennung wurde gelöscht. Sprachlich zeigen sich Tilgungen durch bestimmte Formulierungsstrukturen: Den Gebrauch von unspezifischen Verben, Adverbien oder Begriffen wie „müssen, sollen, dürfen“ etc.

2.3. Die Verzerrung

Die dritte Art der Modellbildung ist die Verzerrung. Bei Verzerrungsprozessen kann nicht generell von Verfälschungsprozessen im negativen Sinne gesprochen werden, wie es der deutsche Sprachgebrauch möglicherweise nahe legt. Ähnlich, wie bei einem Blick durch die Lupe das beobachtete Objekt größer (verzerrt) wahrgenommen wird, ermöglicht das Phänomen der Verzerrung, individuelle Erfahrungen umzuformen. Alle Arten der phantasievollen Gestaltung sind Verzerrungsprozesse. Ohne das Phänomen der Verzerrung gäbe es keine Maler, Kabarettisten, Schriftsteller oder Musiker. Verzerrung ist nötig für Kreativität, Erneuerung, Planung und Gestaltung. Für all diese Prozesse ist es wichtig, Vorhandenes umzuwandeln in Neues. Verzerrung hat damit in erster Linie eine positive Funktion. Sie kann allerdings einschränkend wirken, zum Beispiel, wenn wir beginnen, in unseren Gedanken zu »katastrophisieren«. Die Vorstellung, mit einem scharfen Küchenmesser beim Käseschneiden abzurutschen und sich tief in den Finger zu ritzen und den gleißenden Schmerz zu verspüren erscheint oft bedrohlicher, als das Ereignis selbst. Sprachlich lassen sich Verzerrungen an Satzkonstruktionen erkennen, die Prozesse statisch oder in festgelegten Ursache-Wirkungs-Mechanismen wiedergeben.

3. Das Meta-Modell der Sprache

An den oben dargestellten Beispielen über die Grundprinzipien der Modellbildung eines Menschen, die nützlichen oder einschränkenden Charakter haben können, wird bereits deutlich, dass sich die Art der Einschränkung - so es eine gibt - widerspiegelt in der Ausdrucksweise. In dem Moment, in dem ich beginne etwas, was mir in den Sinn kommt, zu formulieren und auszusprechen, d.h., es aus der Tiefenstruktur in eine Oberflächenstruktur überführe, unterliegen meine Formulierungsmuster den Phänomenen von Generalisierung, Tilgung und Verzerrung. Dazu ist es wichtig, zu überprüfen, wie die Modelleinschränkungen aller Art sprachlich erkennbar sind. Genau dieses Anliegen hatten die beiden »Modellbauer« Bandler und Grinder (1992) die diese Vorgehensweise bei der Beobachtung von anerkannten Therapeutinnen und Therapeuten entdecken konnten [2]. Was diese intuitiv machten, versuchten die beiden Beobachter in ein erlernbares Schema zu bringen, das sie dann als „Meta-Modell der Sprache“ bezeichneten, weil es ein Modell ist, das die Wohlgeformtheit von Sprache charakterisiert.

Das Meta-Modell der Sprache umfasst drei wichtige Bereiche:

- Es definiert die Möglichkeiten sprachlicher Auslassungen.
- Es beschreibt, wie die Auslassungen erkannt werden können.
- Es gibt eine Fragetechnik vor, die es ermöglicht, Auslassungen zu identifizieren.

Ein Überblick über die wichtigsten »Meta-Modellauslassungen« ist in der folgenden Tabelle enthalten. Im Anschluss an jede Kategorie befinden sich zur Übung und Vertiefung einige Beispielsätze, deren relevanter Satzteil entsprechend markiert ist.

AUSLASSUNGEN BEI GENERALISIERUNGEN

ART DER VEREINFACHUNG	MERKMAL UND IDENTIFIKATION	MÖGLICHE FRAGESTELLUNG
Fehlender Bezugsindex Jeder ist in persönlichen Dingen sensibel.	Nach Subjektspezifikation suchen	Wen betrifft das? Wer genau ist so?
Universalquantoren Nie ist er da, wenn man ihn braucht.	Worte wie: immer, niemals, nie	Wann ist er denn da? Wirklich nie?
Dichotomes Denken Es ist falsch , seine Gefühle zu verstecken.	Schwarz-Weiß-Begriffe wie gut/schlecht usw.	Für wen gilt das? Was würden Sie tun?
Äquivalenzen Sie schreibt mir nicht. Sie liebt mich nicht.	Suche nach implizitem Kausalbezug: weil...darum	Wenn Sie jemandem nicht schreiben heißt das, dass...

Tabelle 1: Auslassungen bei Generalisierungen

Beispielsätze:

1. *Gesetzestexte* sind für mich *nur* leere Worthülsen.
2. *Immer* scheitert er an denselben Fehlern, die er macht.
3. *Es ist falsch* nach dem Essen Sport zu treiben.
4. Ich habe Liebe *nie* erfahren. *Es kann* wahre Liebe *nicht* geben.

AUSLASSUNGEN BEI TILGUNGEN

ART DER VEREINFACHUNG	MERKMAL UND IDENTIFIKATION	MÖGLICHE FRAGESTELLUNG
unvollständige Verben Er ist nicht sehr zuverlässig gewesen.	Stelle die Frage: wie tut er/sie das?	In Bezug auf was? In Blick auf wen?
Adverbien Peinlicherweise war das Klavier verstimmt.	Wandle um in: es ist peinlich, dass...	Für wen war das peinlich? Warum war das peinlich?
Modaloperatoren Man muss lernen, sich anzupassen.	Frage nach den Konsequenzen	Was hindert Sie daran? Was würde passieren?
vergleichende Adjektive Das Wichtigste ist x.; ich mache lieber x.	Wo ist der Vergleichspunkt?	'X' in Bezug auf was? Lieber als was?

Tabelle 2: Auslassungen bei Tilgungen

Beispielsätze:

1. Der Deutschlehrer hat mich damals sehr *verletzt*.
2. *Logischerweise* versteht sich der Staat als Garant für Freiheit und Solidarität.
3. *Man muss* in den Streik treten, damit die merken, dass es ernst ist.
4. *Das Wichtigste* ist, zu wissen wovon man überzeugt ist.

AUSLASSUNGEN BEI VERZERRUNGEN

ART DER VEREINFACHUNG	MERKMAL UND IDENTIFIKATION	MÖGLICHE FRAGESTELLUNG
Nominalisierungen Meine Bitten sind nicht erhört worden.	Ein Prozess ist substantiviert	Wie haben Sie gebetet? Was tun sie, wenn Sie beten?
Vorannahmen Der Bürgermeister wird wieder schlecht reden.	Implizite Annahme: er predigt schlecht	Worin zeigt sich das? Was heißt schlecht predigen?
implizite Begründungen Ich würde ja gerne, aber ich kann nicht.	Suche nach »ja...aber« Strukturen	Was hält Sie davon ab? Was wäre, wenn...?
Ursache - Wirkung Er macht mir schreckliche Angst.	Etwas »verursacht« Gefühle	Wie genau macht/ verursacht er das bei Ihnen?
Gedankenlesen Sie will nur mehr Aufmerksamkeit.	Interpretation von Wahrnehmungen	Woran erkennen Sie das? Was macht Sie so sicher?

Tabelle 3: Auslassungen bei Verzerrungen

Beispielsätze:

1. Meine *Scheidung* war eine schmerzliche *Erfahrung*.
2. Ich fürchte, das Stadtfest wird wieder so ein *Reinfall* wie *das letzte Mal*.
3. *Wenn* er mir verzeihen würde, *könnte* ich ja noch mal von vorne anfangen.
4. *Die leere Fußgängerzone* *schreckt* die meisten Menschen vom Kaufen *ab*.
5. Ich *merke* ganz genau, *dass* der Vorstand *mich ablehnt*.

4. Die Bedeutung des Meta-Modells der Sprache für die Onlineberatung

Das Meta-Modell der Sprache eignet sich gut zur textanalytischen Arbeit. Im Chat wie bei der E-Mail erscheinen Formulierungen und Satzkonstruktionen „Schwarz auf Weiß“. Ich kann sowohl auf dem Bildschirm wie auch auf dem Papierausdruck sprachliche Auslassungen identifizieren und gegebenenfalls ansprechen. Der Vorteil bei der E-Mail-Arbeit ist, dass ich viel mehr Zeit für eine angemessene Formulierung habe. Im Chat muss ich praktisch intuitiv reagieren und das erfordert einige Routine im Umgang mit dem Meta-Modell der Sprache.

Die folgenden drei Ausschnitte aus der E-Mailberatung sollen exemplarisch andeuten, wie sich Meta-Modell-Auslassungen sprachlich wahrnehmen lassen. Jeweils eine Auslassungsform häuft sich pro Beispiel besonders [3]. Generalisierungen sind in jedem Text **fett** markiert, Auslassungen sind *kursiv* gedruckt und Verzerrungen sind unterstrichen.

1. Beispiel: Achim, 21 Jahre

„Hallo, mein Problem ist, dass ich mich **immer** wie ein Versager *benehme*. Denn ich bin über 20 und hatte **noch nie in meinem Leben** eine Freundin. Das ist schon **die ganze** Schulzeit so gewesen. Meine Mitschüler hatten *bereits mehrere* Freundinnen. Die sind da echte *Profis*. Praktisch **alle Männer** sind *erfolgreicher* als ich, wenn es darum geht mit Frauen zu reden. **Die** gehen da *einfach cooler* ran. Ich kann mein Versagen auch nicht **vor anderen** verbergen. *Peinlicherweise* kommt es **immer dann** zutage, wenn ich mich irgendwo in der Öffentlichkeit aufhalte...“

2. Beispiel: Berta 43 Jahre

„Guten Tag, *vermutlich* werden Sie mir auch nicht *weiterhelfen* können, aber außer Ihnen weiß ich keinen mehr, an den ich mich noch wenden kann. *Ich habe den Ruf*, dass sich **alle Therapeuten** bei mir *die Zähne ausbeißen*. Schon meine Mutter hat **nie viel** von mir *gehalten*. *Glücklicherweise* macht mir das heute nicht mehr *so viel* aus. Mein Hausarzt *hat gemeint*, ich solle mich mal um **eine Therapie** *bemühen*. Aber vor einem halben Jahr ist da **nichts** *zu machen*. Und ich *weiß ehrlich gesagt nicht*, ob ich das so lange noch *aushalte*...“

3. Beispiel Claudia, 36 Jahre

„Liebes *Beratungsteam*, ich hoffe, dass ich bei Ihnen bald noch einen Termin „zur Nachsorge“ bekommen kann, denn meine Ehe ist nun *leider doch* **endgültig gescheitert**. Da mein Mann beim letzten Termin ja wieder mal nicht dabei war, konnte er sich auch nicht auf meinen Kompromissvorschlag einlassen. *Damit* ist jetzt für **immer** Schluss! *Vermutlich* heult er sich jetzt bei seiner neuen Freundin aus. Aber *inzwischen* juckt mich *das auch* nicht mehr. Sein Verhalten ist trotzdem eine einzig Katastrophe. Und sein Benehmen zwingt mich dazu, jetzt **endgültig** eigene Wege zu gehen. Darüber wollte ich mit Ihnen noch mal sprechen...“

Zunächst einmal machen die drei Beispiele deutlich, dass es „auslassungsfreie“ Sprache nicht gibt. Alle Arten von Auslassungen kommen in allen Texten vor, allerdings in unterschiedlicher Häufigkeit und Kopplung. Um das Meta-Modell der Sprache sinnvoll in der Beratung einzusetzen, brauche ich Kriterien für die Anwendung und die lauten: Gibt es Vorlieben bzw. Häufungen bei Auslassungen? Tauchen bestimmte Auslassungen systematisch auf? Sind Auslassungen miteinander gekoppelt? Verfestigen jene Auslassungen den Problemzustand? Und darüber hinaus: Welche Auslassungen würden einen Ressourcezustand etablieren? Gibt es positive, ressourcenreiche Beschreibungen in der E-Mail. Über welche Auslassungen werden diese repräsentiert?

Menschen neigen dazu, sich auf bestimmte Satzkonstruktionen zu „spezialisieren“, d.h. in Stress- oder Belastungssituationen tauchen bestimmte Auslassungsmuster immer wieder auf und tragen dazu bei, dass nicht mehr die Realsituation sprachlich repräsentiert wird, sondern umgekehrt die Sprache die Realitätswahrnehmung prägt - nach dem Motto „Je häufiger ich mir sage, dass ich das nicht schaffen werde, um so sicherer kann ich mir dessen sein.“ So kommt es, dass Menschen ihre Probleme generalisieren wie zum Beispiel Achim.

Andere bleiben durch Auslassungen unklar, schwammig oder produzieren Gedankensprünge wie Berta, während dritte „mit Vorliebe“ nominalisieren bzw. ihre Ausführungen nach bestimmten Kriterien verformen wie Claudia in ihrer Enttäuschung es tut, indem sie Gedanken liest und daraus Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge aufbaut. Umgekehrt ist es allerdings genauso: Auch positive Zustände werden durch spezielle Auslassungsformen repräsentiert. So gibt es quasi „problemerhaltende Satzkonstruktionen“ und „lösungsetablierende Satzkonstruktionen“.

Sobald ich im Laufe eines E-Mail-Kontaktes verstehen lerne, wie mein Gegenüber seine jeweiligen Erfahrungen vereinfacht und welche Wirkung das auf die Problemsituation hat, kann ich Hypothesen bilden, an welchen Stellen blinde Flecken, ungenutzte Ressourcen oder unberücksichtigte Perspektiven schlummern. Das Meta-Modell der Sprache erlaubt es im Rahmen von E-Mailberatung sprachliche Entwicklungsmöglichkeiten zu fördern, um Problemzustände zu entmachten und Ressourcezustände zu verstärken. Für den Berater und die Beraterin gilt als ressourcenfördernde Generalisierung „die Lösung lauert überall“.

Der rote Faden bei der Meta-Modell-Arbeit lässt sich über sechs Schritte systematisieren:

- Rapport herstellen, Beziehung aufbauen, Würdigung des Problems formulieren.
- Die Auslassungen identifizieren und systematisieren.
- Den Effekt und die Funktion der Auslassungen herausfinden.
- Konsequenzen hinsichtlich der Problematik definieren.
- Reframingansätze überlegen (d.h. Problemumdeutung).
- Schriftlich antworten, dabei die Schritte 1-5 induzieren.
- Feedback einholen, Hypothesen erneut prüfen, Vertiefung einleiten.

Damit das Ganze nicht zu abstrakt bleibt, möchte ich am Beispiel von Achim die sieben Schritte exemplarisch für eine Erstantwort durchformulieren:

Rapport bei Achim heißt für mich sein Alter, und damit seine vermutete Lebenskultur und zugehörigen Sprachspiele beachten sowie angemessen zu spiegeln ohne dabei salopp bzw. künstlich zu wirken; ferner ein Begleitangebot machen, dabei aufgrund seinem Hang zu Generalisierungen selbst auch noch indirekt und ein wenig allgemein bleiben. *Beziehung* heißt ein Begleitangebot zu machen und in Kontakt mit vermuteten Empfindungen und Überzeugungen zu gehen. *Würdigung* heißt, die Scham zu reduzieren, indem der Anlass wertgeschätzt wird. Darüber hinaus werden bei dem gesamten Antworttext „förderliche Auslassungen“ in Form von unspezifischen Verben, Nominalisierungen und Ursache-Wirkungs-Gefügen formuliert, um einen Ressourcezustand für die Beratung zu etablieren. Im folgenden Beispiel sind unter Schritt 6 die Begriffe und Kommentare quasi als roter Faden fett markiert (natürlich nur hier zur Transparenz, in der E-Mail sollen sie ja zwischen den Zeilen wirken).

Die Auslassungen von Achim sind überwiegend Generalisierungen, die eine starke Abgrenzung zwischen seinem Selbstbild und seinem Wunschbild über männliche Beziehungskompetenz etablieren. Was das Männerbild von Erfolg und Coolness genau meint, bleibt allerdings unklar (Löschung). Die Generalisierungen lassen alles gleich wirken. Ausnahmen und Unterschiede scheint es nicht zu geben. Ebenfalls keine formulierten Wünsche, Hoffnungen oder Lernziele. Er achtet mehr auf die Ähnlichkeiten seiner negativen Erfahrungen denn auf mögliche positiv verknüpfbare Unterschiede seiner Erfahrungen.

Eine Funktion der Generalisierungen könnte sein, das Problem wirklich groß wirken zu lassen, um Bagatellisierungen zu vermeiden im Sinne von „der Psychologe lacht mich wohlmöglich aus“. Ferner scheint das Thema mit Leistung (erfolgreich) als Motor und Scham (peinlich) als Effekt gekoppelt zu sein.

Interessant wäre es, mehr über sein Selbstbild und den Zugehörigkeitswünschen zu „erfolgreichen Männern“ zu erfahren. Es gilt herauszufinden, ob sein Thema aufgrund fehlender Verhaltensstrategien (andere sind cooler, geschickter, besser) oder aufgrund problematischer Glaubenssätze (ich bin ein Versager, Verlierer...) besteht (bzw. was wovon abhängt). An dieser Stelle wird sich zeigen, ob E-Mailberatung ausreicht oder tiefgreifendere Veränderung auf der Identitätsebene nötig ist, im Sinne von Persönlichkeitsentwicklung oder Therapie. Als ein Versuchsballon bietet sich die Umdeutung von Leistung in Chance an, um damit die Möglichkeit des Lernens zu aktivieren. Dies würde zeigen, ob weiter an den Verhaltensstrategien oder eher an dem Selbstbild gearbeitet werden sollte.

„Hallo Achim, ich habe deine E-Mail erhalten und möchte dich **gerne** in der nächsten Zeit bei deiner „**Suche**“ **unterstützen** – natürlich nach der Suche wie du mit deinem Problem **besser klarkommst** ;-). Ich finde es sehr **mutig** von dir, dich mit deinem Thema an uns zu wenden, denn ich habe schon einige Leute **kennengelernt**, die in einer ähnlichen Situation waren wie du, aber sich nicht so recht getraut haben, ihre **Bedürfnisse nach Nähe anzusprechen** oder so offen darüber zu reden, dass sie andere insgeheim beneiden, weil sie etwas **können**, was einem selbst noch nicht **leicht fällt**. Ich hoffe, ich habe deine Situation da in etwa **richtig erfasst**. Mir fällt auf, dass du anscheinend eine Menge **Erfahrungen** gemacht hast, mit Frauen in **Kontakt** zu kommen und (**Auflösung der Generalisierungen**) ich würde natürlich gerne ein typisches Beispiel von dir kennenlernen wie das so läuft – z. B. wenn es so richtig daneben geht – und natürlich auch, wenn es zwar nicht nach deinen Vorstellungen, aber zumindest glimpflich abgelaufen ist. Eines in deiner E-Mail stimmt mich im Übrigen besonders zuversichtlich (**Reframing**): Denn es gibt Leute, die glauben, dass das gar nichts mit ihren Fähigkeiten zu tun hat, sondern dass das Schicksal ist. Du dagegen schreibst, dass andere das besser können als du, dass du gewissermaßen (noch) nicht dazu fähig bist – im Gegensatz zu anderen Männern. Und ich denke, das ist genau der Punkt – **herauszufinden** wie es geht und sich dann **zuzutrauen**, den eigenen **Stil zu entwickeln**. Und (**Verzerrung durch ressourcvolle Vorannahme**)ich bin gespannt, was von meinen Überlegungen dich jetzt wohl animiert bzw. mit deinen Fragen weiterbringen wird...“

Feedback (Antwort von Achim) auswerten. Mit folgenden Möglichkeiten würde ich zunächst rechnen:

- Er traut sich noch nicht in die Tiefe zu gehen und bleibt unklar - Priorität der nächsten Mail: Beziehung verbessern.
- Er wirkt offen, bleibt aber bei seinen Generalisierungen – Priorität der nächsten Mail: Funktion prüfen, evtl. Konfrontation.
- Er reagiert ressourcenschwach, antriebslos, wertet die Resourceangebote ab – Priorität der nächsten Mail: Auf Beziehung achten, Selbstbild stärken, mit Glaubenssätzen arbeiten, personale Beratung vorbereiten.
- Er arbeitet mit und geht auf die Fragen ein – Priorität der nächsten Mail: Vertiefen, weitere Ressourcen und die Wahrnehmung von Unterschieden stärken.

Das Entwicklungspotential für Achim - im Sinne des Meta-Modells der Sprache - besteht aus meiner Sicht darin, eigenes Problemverhalten sprachlich angemessener, d.h. mit mehr Unterscheidungen zu formulieren und Zielvorstellungen (Vergleiche mit anderen) sinnesspezifisch konkret und lernbar zu artikulieren. Das ist über E-Mailberatung leistbar. Würde sich im Beratungsverlauf zeigen, dass die Sprachgestaltung von Achim nicht nur im Themenfeld „Freundin“, sondern sich in vielen Bereichen seiner Persönlichkeit widerspiegelt, sollte die E-Mailberatung in personale Begegnung überführt werden, weil dann für die Persönlichkeitsentwicklung mehr sinnesspezifische Erfahrungen und Lernschritte nötig sind als die digitale Kommunikation es leisten kann.

... Und nun bin ich gespannt, welches Entwicklungspotential Sie für Berta und Claudia vermuten werden ...

Anmerkungen

[1] Die Unterscheidung von Oberflächen- und Tiefenstruktur haben Bandler und Grinder einer Richtung der Psycholinguistik entliehen, die zwar hilfreich für die Entwicklung des Modells war, jedoch nicht durchgängig auf das Meta-Modell der Sprache übertragen werden kann. Ausschlaggebend ist hier N. Chomskys Werk: *Language and Mind*, New York 1968.

[2] Beobachtet und ausgewertet wurden das Therapieverhalten von dem Hypnotherapeuten Milton Erickson, der Familientherapeutin Virginia Satir und dem Gestalttherapeuten Fritz Perls.

[3] Die Beispiele sind natürlich so verfremdet, dass sie keine Rückschlüsse auf reale Personen zulassen.

Literatur

Bandler, R. & Grinder, J. (1992). *Metasprache und Psychotherapie. Die Struktur der Magie*. (Bd. 1). Paderborn: Junfermann.

Bandler, L.C. (1992). *Wieder Zusammenfinden. NLP – Neue Wege der Paartherapie*. Paderborn: Junfermann.

- Chomsky, N. (1957). *Syntactic Structure*. The Hague: Mouton.
- Chomsky, N. (1986). *Language and Mind*. New York: Harcourt Brace.
- Peter, V.B. (Hrsg.). (1985). *Hypnose und Hypnose-therapie nach Milton H. Erickson*. München: J. Pfeiffer.
- Reventstorf, D. (1985). Kritik der Struktur der Magie. In V.B. Peter (Hrsg.), *Hypnose und Hypnose-therapie nach Milton H. Erickson* (S. 252-253). München: J. Pfeiffer.
- Watzlawick, P. (1981). *Die erfundene Wirklichkeit*. München: Piper Taschenbuch Verlag.
- Watzlawick, P. (1982). *Wie wirklich ist die Wirklichkeit*. München: Piper Taschenbuch Verlag.