

BMB

Bundesministerium
für Bildung

Individuelle Lernbegleitung

BMB-Schulungsprogramm



Impressum

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

Bundesministerium für Bildung, Minoritenplatz 5, 1010 Wien

www.bmb.gv.at

Tel.: +43 1 531 20-0

AutorInnen: Romana Bauer, Bärbel Büchel-Ceron, Karin Dittrich, Ursula Fritz,

Ulrike Horak, Ingrid Tanzmeister - auf Basis der Erstversion

erarbeitet von: Barbara Glaser, Monika Perkhofer-Czapek,

Peter Stanger, Gerald Thurnher, Christoph Weibold, Franziska Wiesinger

Grafische Gestaltung: Ursula Fritz

Cover: www.pixabay.de (Bearbeitung von Wolfgang Hoffelner)

Wien, 1. September 2016

Inhalt

Individuelle Lernbegleitung – Dreiteilige Seminarreihe	4
Seminar 1: Einführung in die Lernbegleitung (12 UE)	6
1.1 Rechtliche Grundlagen und Eckpunkte der ILB (4 UE)	6
1.2 Grundhaltung und Aufgabenbereiche der Lernbegleiterin/ des Lernbegleiters in Abgrenzung zu anderen Funktionen (8 UE)	7
Seminar 2: Wie Lernen gelingt (24 UE)	8
2.1 Lernen und Gehirn (8 UE)	8
2.2 Lernmanagement (8 UE)	9
2.3 Persönlichkeitsmanagement (8 UE)	10
Seminar 3: Professionelle Prozessbegleitung (24 UE)	11
3.1 Lösungs- und ressourcenorientierte Techniken der Gesprächsführung (8 UE)	11
3.2 Systemisches Begleiten und Beraten (8 UE)	12
3.3 Abschluss der Prozessbegleitung (8 UE)	13

INDIVIDUELLE LERNBEGLEITUNG – DREITEILIGE SEMINARREIHE

„Man kann einen Menschen nichts lehren,
man kann ihm nur helfen, es in sich selbst zu entdecken.“

Galileo Galilei

Die Förderung von Schüler/innen sowie eine auf individuelle Bedürfnisse und Begabungen abgestimmte professionelle Begleitung in ihrem Lernprozess stellen einen Schwerpunkt der Neuordnung der Oberstufe dar. Es ist notwendig, Schüler/innen mit Lernrückständen und/oder Lernschwächen nicht nur zu fördern, sondern sie in ihrem Lernprozess auch zu begleiten. Individuelle Lernbegleiter/innen greifen die Unterschiedlichkeiten der Schüler/innen in ihren individuellen Lernsituationen auf und setzen starke Akzente auf individuelle Förderung. Sie sollen Schüler/innen bei der Entwicklung erfolgreicher Lernstrategien unterstützen.

Ziel der individuellen Lernbegleitung ist es, Schüler/innen zum eigenverantwortlichen Lernen hinzuführen. Die ILB-Fortbildung soll Lehrer/innen in ihrer Rolle als Lernbegleiter/innen hinsichtlich der erforderlichen pädagogischen, sozialen und personalen Kompetenzen professionalisieren und qualifizieren¹. Die kontinuierliche Lernbegleitung hat Unterstützung zur Verbesserung der Lernsituation der betroffenen Schüler/innen vor allem im Hinblick auf Lernplanung und -organisation zu bieten.

Aufgabenbereich für Lernbegleiter/innen

- Methodisch-didaktische Anleitungen und Beratungen
- Erstellung von maßgeschneiderten Fördermaßnahmen
- Bereitstellung von Unterstützung zur Bewältigung der Lehrplananforderungen – Lernorganisation
- Unterstützung bei der Planung von lernökonomisch sinnvoll abgestimmten (Semester)prüfungsterminen
- Laufende Beobachtung des Lernprozesses mit Unterstützung durch didaktische Hinweise – Lernfortschrittsgespräche
- Beratungsgespräche
- Dokumentation der Begleitung

Anforderungsprofil für Lernbegleiter/innen:

- Ressourcen- und lösungsorientierte Haltung
- Vertrauen in Entwicklungsfähigkeit von Schüler/innen
- Gute Einbindung im Kollegium
- Bereitschaft, sich auf eine neue Lehrer/innenrolle einzulassen
- Hohe Reflexionsbereitschaft
- Ausgeprägte Kommunikationskompetenz

¹ Nachweislich erworbene Kompetenzen über die Seminarinhalte 2 und 3 können von der Schulleitung angerechnet werden. Eine Anrechnungsorientierung ist unter www.bmbf.gv.at/nost/ilb abrufbar.

Um dieses Anforderungsprofil bestmöglich zu erfüllen, wurde vom BMBF ein dreiteiliges Schulungsprogramm entwickelt, das von den Pädagogischen Hochschulen angeboten wird.

Seminar 1 „Einführung in die Lernbegleitung“ (12 UE) befasst sich mit den rechtlich-organisatorischen Grundlagen der ILB sowie der Grundhaltung und den Aufgabenbereichen der Lernbegleiterin/des Lernbegleiters.

Seminar 2 „Wie Lernen gelingt“ (24 UE) widmet sich dem Thema Lernen mit all seinen Facetten. Im Fokus stehen Diagnoseinstrumente, Lerntests sowie unterschiedliche Lernstrategien und Lerntechniken. Weiters wird zu den Themen Motivation und Hirnforschung gearbeitet.

Seminar 3 „Professionelle Prozessbegleitung“ (24 UE) behandelt Techniken der professionellen Gesprächsführung, zeigt auf, wie Feedback adäquat und angemessen erfolgt und stellt unterschiedliche Beratungsmodelle vor, die sich positiv auf die gesamte Lern- und Lebenssituation der Schülerin/des Schülers auswirken.

Es wird empfohlen, die gesamte Seminarreihe (SE 1 bis SE 3) in dieser Reihenfolge zu besuchen, um einen kontinuierlichen Erfahrungsaustausch unter den Teilnehmer/innen zu ermöglichen und somit eine qualitätsvolle ILB-Ausbildung sicherzustellen.

SEMINAR 1: EINFÜHRUNG IN DIE LERNBEGLEITUNG (12 UE)

1.1 Rechtliche Grundlagen und Eckpunkte der ILB (4 UE)

Ausgangssituation

Die ILB ist eine umfassende Unterstützungsmaßnahme außerhalb des konkreten Fachunterrichts, die in Anspruch genommen werden kann, wenn sowohl Schüler/in als auch Lehrer/in dies für zweckmäßig erachten. Für den Begleitungsprozess ist es erforderlich, dass Lernbegleiter/innen über die Grundlagen der ILB und der neuen Oberstufe Bescheid wissen.

Die Teilnehmer/innen haben noch keine umfassenden Informationen zu den rechtlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen sowie den Eckpunkten für die Ausübung dieser Funktion. Darüber hinaus erfordert die Etablierung der ILB ein Veränderungsmanagement im pädagogischen Alltag.

Bedarf

Jede Lernbegleiterin/Jeder Lernbegleiter benötigt rechtlich-organisatorische Grundinformationen über die Eckpunkte der Lernbegleitung.

Inhalt

- Rechtliche Rahmenbedingungen über den Handlungsspielraum als Lernbegleiter/in
- Ziele der ILB
- Rechte, Pflichten und Aufgaben der Lernbegleiterin/des Lernbegleiters, der Schülerin/des Schülers sowie der Erziehungsberechtigten
- Beratung bei der Planung von (Semester)prüfungsterminen
- Ablaufprozess der ILB, Dokumentationsformen und Implementierung am Schulstandort

Darüber hinaus braucht sie/er für eine erfolgreiche Umsetzung der ILB an der Schule Grundkenntnisse von Qualitätsmanagement und die Bereitschaft für Veränderungen in Bezug auf Strukturen, Prozesse und Verhaltensweisen

Ziel

Die Teilnehmer/innen kennen die rechtlichen Grundlagen und Eckpunkte für eine erfolgreiche Umsetzung der ILB. Darüber hinaus wissen sie über mögliche Vorgangsweisen Bescheid, ILB am Standort zu etablieren.

1.2 Grundhaltung und Aufgabenbereiche der Lernbegleiterin/ des Lernbegleiters in Abgrenzung zu anderen Funktionen (8 UE)

Ausgangssituation

Die Teilnehmer/innen kommen mit einem individuellen Bild von Lernbegleitung zu dieser Veranstaltung. Das tatsächliche Gelingen der Begleitung hängt wesentlich von der Einstellung, Haltung und den (sozialen, personalen) Kompetenzen der jeweiligen Lernbegleiter/innen ab.

Die Qualität der Umsetzung ist abhängig von einer positiven Grundeinstellung, der Klarheit über die Aufgabenbereiche, Handlungs- und Spannungsfelder sowie der Abgrenzung gegen-über Bildungsberatung, Mediation, Förderunterricht und Lerncoaching.

Bedarf

Jede Lernbegleiterin/Jeder Lernbegleiter braucht Klarheit über diese neue Rolle sowie über Aufgaben und Funktionen; darüber hinaus geht es um die Notwendigkeit einer positiven Grundeinstellung.

Inhalt

- Abgrenzung gegenüber anderen Funktionen klären
- Spannungsfelder und Rollenkonflikte aufzeigen
- ein Erstgespräch zwischen Lernbegleiter/in und Schüler/in simulieren
- für die Grundhaltung sensibilisieren
- Methoden für einen „guten Beginn“ der Lernbegleitung entwickeln
- Inhalte der ILB Seminare 2 und 3 vorstellen

Ziel

Die Teilnehmer/innen entwickeln ein klares Rollen- und Aufgabenbild. Sie erhalten einen Überblick über mögliche Basisliteratur zum Themengebiet und ein Methodenrepertoire für einen „guten Beginn“ der Lernbegleitung.

SEMINAR 2: WIE LERNEN GELINGT (24 UE) ANRECHNUNGEN MÖGLICH

In allen drei Seminarteilen sind Trainingseinheiten und Übungen zur Selbsterfahrung vorzusehen.

2.1 Lernen und Gehirn (8 UE)

Ausgangssituation

Die Lernbegleiterin/Der Lernbegleiter greift die Unterschiedlichkeiten der Schülerinnen und Schüler in ihren individuellen Lernsituationen auf, setzt starke Akzente auf die individuelle Förderung und stärkt durch diese Begleitung die Motivation und Leistung. Die Lernbegleiterin/Der Lernbegleiter benötigt dafür Wissen um neurowissenschaftliche Zusammenhänge. Diese Einheit soll den Teilnehmer/innen umfassende Informationen und Trainingsmöglichkeiten zu den Erkenntnissen der Hirnforschung und deren Auswirkungen auf das Lernen geben.

Bedarf

Jede/r Lernbegleiter/in benötigt Grundwissen zum gehirngerechten Lernen und den aktuellen Stand der Forschung, ebenso über für das Lernen relevante Theorien aus der Psychologie.

Inhalt

- Relevante Einblicke ins menschliche Gehirn mit Fokus Adoleszenz
- Vermittlung grundlegender für das Lernen relevanter Theorien aus Lernpsychologie und Neurobiologie
- Auseinandersetzung mit dem Konstrukt Lerntyp, Lernprofil, Lernstile, Metaprogramme
- Auseinandersetzung mit der eigenen Lernbiografie
- Sichtbarmachung von Stärken

Ziel

Die Teilnehmer/innen kennen Grundvoraussetzungen des adoleszenten Gehirns und für das Lernen relevante Theorien aus Psychologie und Neurowissenschaften. Sie haben sich Wissen über lernbeeinflussende Faktoren angeeignet und kennen Wege, um Informationen zu speichern und abzurufen. Sie haben Lerntechniken und -strategien kennengelernt, durchgeführt und reflektiert.

Literaturtipps

- Beck, Henning: Hirnrissig. Hansen, 2004
- Carey, Benedict: Neues Lernen. Rowohlt, 2014
- Caspary, Ralf: Lernen und Gehirn. Herder, 2010
- Crone, Eveline: Das pubertierende Gehirn. Droemer 2011
- Hermann, Ulrich: Neurodidaktik. Beltz, 2009
- Macedonia, Manuela: Gehirn für Einsteiger, 2014
- Roth, Gerhard: Bildung braucht Persönlichkeit. Klett-Cotta, 2011
- Spitzer, Manfred: Lernen. Spektrum, 2007
- Turecek, Katharina: Erfolgreich mit dem Lernprofil. Krenn, 2011

2.2 Lernmanagement (8 UE)

Ausgangssituation

Die Lernbegleiterin/Der Lernbegleiter unterstützt Jugendliche dabei, Lernreserven für ein bestimmtes Fach oder für mehrere Fächer zu schaffen und zu nutzen. Dabei wird auf die Selbstorganisation und auf das Entwickeln von individuellen Lernstrategien besonders hinzuwirken sein.

Die Teilnehmer/innen benötigen dafür eine vertiefte Auseinandersetzung mit effektiven Lernstrategien und damit eine Erweiterung ihres Handlungsrepertoires.

Bedarf

Jede/r Lernbegleiter/in benötigt Kenntnisse über lernbeeinflussende Faktoren, effektive Lernorganisation und Lernstrategien sowie Wissen über deren Aufbereitung und Anwendung.

Inhalt

- Lerndiagnose
- Lernbeeinflussende Faktoren (zB Alter, Freizeit-/Medienverhalten)
- Strategien zur Auseinandersetzung mit dem Umfeld, dem Lernstoff und der Persönlichkeit: Interne und externe Organisationsstrategien (zB Strategien zum Anfangen, Durchhalten und Reflektieren des Lernprozesses, Zusammenhang zwischen Lernen und Bewegung, Lernen und Schlaf, Lernen und Ernährung, Zeitmanagement)
- Vertiefte Auseinandersetzung mit wirksamen Lernstrategien (zB multimodales Lernen, Wiederholungsstrategien, Mnemostrategien, Lesetechniken)
- Arbeiten mit Lernplänen

Ziel

Die Teilnehmer/innen erlernen Fertigkeiten, wie sie ihren Schüler/innen Impulse zu lernstoffunabhängigen Lern- und Organisationsstrategien geben, damit diese ihren eigenen Lernprozess positiv gestalten können (Hilfe zur Selbsthilfe).

Literaturtipps

- Birkenbihl, Vera F.: Das „neue“ Stroh im Kopf. mvg, 2013
- Buzan, Tony: Das Mind-Map Buch. Mvg, 2013
- Dunlosky, John et al.: Improving Students' Learning with Effective Learning Techniques. Sage, 2013
- Knoblauch, Jörg: Zeitmanagement. Haufe, 2015
- Leitner, Sebastian: So lernt man Lernen. Weltbild, 1998
- Schuster, Martin: Besser Lernen. Springer, 2007
- Staub, Gregor: Mega Memory. Mvg, 2010
- Turecek, Katharina: Die 99 besten Lerntipps. Krenn, 2010
- Turecek, Katharina: Einmal gelernt – nie mehr vergessen. Krenn, 2004

2.3 Persönlichkeitsmanagement (8 UE)

Ausgangssituation

Die Lernbegleiterin/Der Lernbegleiter unterstützt Jugendliche dabei, eine Verbesserung ihrer Lernsituation zu erfahren und hilft ihnen, ein positives Selbstbild zu entwickeln. Dabei steht die Entwicklung persönlicher Kompetenzen der Jugendlichen im Vordergrund. Sie werden dabei unterstützt, ein Bewusstsein für die eigenen Ressourcen zu entwickeln und Eigenverantwortung zu übernehmen.

Bedarf

Die Lernbegleiterin/Der Lernbegleiter braucht Kenntnisse, um Reflexionsprozesse anzuregen und Motivationsstrategien und deren individuelle Anwendung erlebbar zu machen, um den Schüler/die Schülerin zum bewussten Selbstmanagement und zum Übernehmen von Verantwortung (ziel-, lösungs- und ressourcenorientiertes Denken und Arbeiten) zu führen.

Inhalt

- Arbeiten mit Glaubenssätzen (positives vs. negatives Selbstbild)
- Motivations- und Mentalstrategien
- Unterstützungsmöglichkeiten bei Formulierung und Erreichung von Zielen
- Arbeiten an den eigenen Ressourcen: Bestandsaufnahme und Exploration
- Steigerung der Konzentrationsfähigkeit (Aktivierung, Fokussierung, Entspannung)
- Umgang mit Lernhemmnissen (zB Angst und Stress)

Ziel

Die Teilnehmer/innen kennen innere und äußere Ressourcen zur Stärkung des Selbstkonzepts und können eine positive Grundeinstellung der Jugendlichen anregen und deren Selbstentwicklung stärken. Sie kennen diverse Motivationsstrategien und können die Jugendlichen unterstützen, ihre Motivation zu steigern und reflektiert Verantwortung zu übernehmen.

Literaturtipps

- Bauer, Christiane/Hegemann, Thomas: Ich schaff's - cool ans Ziel. Carl-Auer, 2013
- Groß, Harald: Lernlust statt Paukfrust mit deinen Motivatoren leichter lernen. Schilling, 2011
- Hardeland, Hannah: Lerncoaching und Lernberatung. Schneider, 2014
- Komarek, Iris: Ich lern einfach. Südwest, 2013
- Metzger, Armin: Lerntherapie. Paul Haupt. 2001
- Nicolaisen, Torsten: Lerncoaching Praxis. Beltz, 2013
- Pallasch, Waldemar: Lerncoaching. Beltz, 2012
- Sutter, Ruth: Lerntherapie in der Praxis. Paul Haupt, 2002

SEMINAR 3: PROFESSIONELLE PROZESSBEGLEITUNG (24 UE)

ANRECHNUNGEN MÖGLICH

In allen drei Seminarteilen sind Trainingseinheiten und Übungen zur Selbsterfahrung vorzusehen.

3.1 Lösungs- und ressourcenorientierte Techniken der Gesprächsführung (8 UE)

Ausgangssituation

Individuelle Lernbegleitung unterstützt Schüler/innen durch professionelle Gesprächsführung dabei, neue Sichtweisen auf die Lernsituation und auf sich selbst zu eröffnen. Dies kann nur durch eine wertschätzende Form der Kommunikation gelingen.

Bedarf

Jede/r Lernbegleiter/in benötigt Wissen über konstruktive und motivierende Techniken der Gesprächsführung mit Jugendlichen. Es bedarf einer präzisen Erfassung der Ausgangslage und der Problemstellung sowie ein maßgeschneidertes Vorgehen, das zu einer motivierenden Prozessbegleitung führt.

Inhalt

- Rahmenbedingungen für professionelle Beratungsgespräche (Raum, Zeit, Ziel, Rolle zwischen Lernbegleiter/in und Schüler/in)
- Aufbau von persönlicher Beziehung zum Lernenden:
 - Erfassung der Grundstimmung
 - Haltung: Offenheit, Respekt, Empathie, Echtheit, Kongruenz
 - Kommunikation „auf Augenhöhe“, aktives Zuhören, verstehen und verstanden werden, Arbeiten mit Metaphern, Körpersprache
- Phasen professioneller Gesprächsführung: Frage-, Gesprächs- und Feedbacktechniken, Skalieren und ressourcenorientierte Methoden

Ziel

Die Teilnehmer/innen kennen den Ablauf eines professionellen Beratungsgesprächs und haben sich mit den notwendigen Rahmenbedingungen, der Haltung und verschiedenen lösungs- und ressourcenorientierten Interventionstechniken auseinandergesetzt.

Literaturtipps

Siehe Seite 14

3.2 Systemisches Begleiten und Beraten (8 UE)

Ausgangssituation

Die Schülerin/Der Schüler sieht sich mit schwierigen Lernsituationen konfrontiert. Schwachstellen machen sich bemerkbar, der Druck wird immer größer, die Anforderungen und das Tempo steigen. Die Lernende/Der Lernende (ver)zweifelt an seinem eigenständigen Lernen und erhofft sich Unterstützung durch die ILB.

Bedarf

Jede Lernbegleiterin/Jeder Lernbegleiter benötigt Wissen über die Möglichkeiten und Chancen durch eine professionelle Prozessbegleitung den Jugendlichen zu helfen, die für sie scheinbar ausweglose Situation zu bewältigen. Die Selbstlösungskompetenz der Jugendlichen soll gestärkt werden.

Inhalt

- Systemisches Begleiten: ressourcen- und lösungsorientierte Interventionstechniken
- Das Modell des Inneren Teams: Anwendungsmöglichkeiten in verschiedenen Situationen
- Ressourcenarbeit und Reflexion

Ziel

Die Teilnehmer/innen haben unterschiedliche Werkzeuge der professionellen Prozessbegleitung, die sich für ILB eignen, kennengelernt. Sie haben sich Wissen und Kompetenzen angeeignet, die sie in die Lage versetzen, ihre vorhandenen Potenziale situationsangepasst und zielbezogen bei der Begleitung von Schüler/innen einzusetzen. Die neu erworbenen Kompetenzen wurden in verschiedenen Settings geübt und reflektiert.

Literaturtipps

Siehe Seite 14

3.3 Abschluss der Prozessbegleitung (8 UE)

Ausgangssituation

Die Schülerin/Der Schüler befindet sich in einer Lernkrise und bedarf einer gezielten Hilfestellung. Dies verlangt eine reflektierte Haltung der Lernbegleiterin/des Lernbegleiters und die Fähigkeit, diesen Prozess professionell zu begleiten und zum angemessenen Zeitpunkt abzuschließen. Darüber hinaus ist der Austausch mit Kolleginnen und Kollegen am Schulstandort für die Lernbegleiterin/den Lernbegleiter ein wichtiger Teil ihrer/seiner Arbeit.

Bedarf

Jede/r Lernbegleiter/in benötigt nicht nur Wissen über die Zusammenhänge der unterschiedlichen Techniken der Gesprächsführung. Sie/Er braucht ebenso die Sicherheit, fordernde Situationen bewältigen und Prozesse abschließen zu können. Um die Schüler/innen bestmöglich begleiten zu können, ist eine laufende Kommunikation mit Kolleginnen und Kollegen am Schulstandort hilfreich.

Inhalt

- Reflexionstechniken und Feedback über den gesamten Begleitprozess
- Strategien in der akuten (Lern)krise und Abgrenzung zu anderen Unterstützungssystemen
- Abrundung eines Beratungsgesprächs: Beschluss konkreter Maßnahmen, Abschließen

Ziel

Die Teilnehmer/innen wissen, wie sie mit ihren Schüler/innen ein Feedback- bzw. ein Beratungsgespräch in Krisensituationen führen und haben ihr Kommunikationsverhalten in speziellen Gesprächssituationen geübt und reflektiert. Sie können zu einem guten Abschluss führen, um die Haltung und die persönliche Lerneinstellung nachhaltig positiv zu gestalten. Lernbegleiter/innen tragen durch ihre Haltung und ihr Engagement zu einem positiven Lernklima in der Schule bei.

Literaturtipps

Siehe Seite 14

Literaturtipps für das gesamte Seminar 3

- Bauer, Joachim: Warum ich fühle, was du fühlst: Intuitive Kommunikation und das Geheimnis der Spiegelneurone. Heyne 2006
- Büchel-Ceron, Bärbel: Mit Herz, Hirn und Hand. Fast Forward, Triesen 2011
- Klingenberg, Hubert und Zintl, Viola: ICH stark. Don Bosco, München 2001
- Prior, Manfred: MiniMax-Interventionen. Carl-Auer, 8.Aufl., Heidelberg 2009
- Rabenstein, Reinhold und Reichel, René: Kreativ beraten. Modelle für Coaching, Beratung, Supervision. Ökoptia, Münster 2002
- Radatz, Sonja: Beratung ohne Ratschlag. Ein Praxishandbuch mit den Grundlagen systemisch-konstruktivistischen Denkens, Fragetechniken und Coachingkonzepten. Wien 2000
- Reichel, René und Scala, Eva: Selbstverantwortung fördern. Individuelles Lernen begleiten. Veritas, Salzburg 2008
- de Shazer, Steve. Der Dreh. Überraschende Wendungen und Lösungen in der Kurzzeittherapie. Carl-Auer, Heidelberg 2006
- Renolder, Christa/Scala, Eva und Rabenstein, Reinhold: Einfach systemisch! Systemische Grundlagen & Methoden für Ihre pädagogische Arbeit. Ökoptia Verlag, Münster 2007
- Satir, Virginia: Selbstwert und Kommunikation. Leben lernen 18. Pfeiffer bei Klett-Cotta, 14. Aufl., Wien 2000
- Schulz von Thun, Friedemann (Hrsg.): Klarkommen mit sich selbst: Kommunikation und soziale Kompetenz. rororo Sachbuch, Hamburg 2004
- Schulz von Thun, Friedemann (Hrsg.): Das innere Team in Aktion. Praktische Arbeit mit dem Modell. rororo Sachbuch, Hamburg 2004
- Watzlawick, Paul: Menschliche Kommunikation. Huber, Bern 2000

