

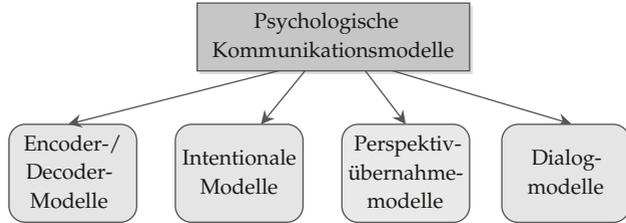
In diesem Kapitel sollen bekannte konzeptuelle Ansätze der Kommunikation vorgestellt werden. Wir geben zunächst einen allgemeinen Überblick über Kommunikationsmodelle und gehen dann auf psychologische Theorien und ihre Vorläufer ein.

2.1 Ein Überblick über Theorien und Modelle der Kommunikation

Es gibt zahlreiche Modelle über den Prozess der Kommunikation, welche sich im Hinblick auf ihre wissenschaftliche Tradition, Komplexität und inhaltlichen Schwerpunkte unterscheiden (vgl. Abschn. 1.1). Man kann zwischen sogenannten allgemeinen und psychologischen Kommunikationstheorien unterscheiden. Erste sind interdisziplinärer Natur, d. h., sie nähern sich der Thematik Kommunikation, indem sie Ideen verschiedener Wissenschaftsrichtungen integrieren. Psychologische Kommunikationstheorien dagegen haben eine eingeschränktere und differenziertere Perspektive. Auf Basis einer umfangreichen Literaturrecherche haben Krauss und Fussell (1996) vier Gruppen psychologischer Modelle der Kommunikation unterschieden (s. Abb. 2.1).

Encoder-/Decoder-Modelle verstehen unter Kommunikation einen Prozess, bei dem eine innere Repräsentation (z. B. seine Definition des Wortes Kommunikation) mit Hilfe eines Codes (z. B. Sprache) verschlüsselt wird. Diese Verschlüsselung nennt man Encodierung. Der verschlüsselte Code wird über den Kommunikationskanal zu den Adressierten der Botschaft geleitet und muss von dort wieder entschlüsselt werden. Die Entschlüsselung wird auch als Decodierung bezeichnet. Encoder-/Decoder-Modelle zielen demnach überwiegend auf ein umfassendes Verständnis bezüglich der Verschlüsselung (Encodierung), Übertragung und Entschlüsselung (Decodierung) von Botschaften ab und versuchen eine

Abb. 2.1 Psychologische Kommunikationsmodelle



Antwort auf die Frage zu geben, wie eine Botschaft optimal übermittelt werden kann. Es werden in diesem Zusammenhang auch mögliche Störquellen und Probleme thematisiert, die einen reibungslosen Kommunikationsablauf beeinträchtigen können. Das auch als Transmissionsmodell bezeichnete Kommunikationsmodell von Shannon und Weaver (s. Abschn. 2.2) sowie das nach Schulz von Thun (s. Abschn. 2.3) fallen in diese Kategorie.

Intentionale Modelle beschäftigen sich eher mit der Absicht des Kommunikators, dem Rezipienten das „Gemeinte“ zu übermitteln. Es geht demnach um die grundlegende Frage, wie Kommunikation gelingen kann (d. h. wie KommunikatorIn und RezipientIn eine Einigung über das „Gesagte“ erzielen können). Wie kann man dies erreichen? Die Kommunikationsregeln nach dem Kommunikationsmodell von Grice (1975; s. Abschn. 2.4) versuchen auf diese Frage eine Antwort zu geben und werden dieser Kategorie zugeordnet.

Modelle der Perspektivübernahme beschäftigen sich im Schwerpunkt mit der Frage, wie Menschen einander besser verstehen können. Hier geht es auch um die Bereitschaft der Beteiligten, die Situation mit den Augen des anderen zu betrachten. Rogers Regeln gelingender Kommunikation (vgl. Abschn. 2.5), die aus seinen Grundlagen der klientenzentrierten Beratung abgeleitet werden können, gehören zu dieser Kategorie.

Dialog-Modelle beschäftigen sich mit der Frage, wie gemeinsame Wirklichkeit konstruiert wird. Watzlawicks Axiome stehen beispielhaft für einen Versuch, verschiedene Kernmerkmale menschlicher Kommunikation zu identifizieren (vgl. Abschn. 2.6).

Wir werden im Folgenden einige Kommunikationstheorien und -modelle ausführlicher erläutern. Die nachfolgend näher beschriebenen Modelle sind jedoch weder als einander ausschließende Beschreibungen zu betrachten, noch erheben sie Anspruch auf Vollständigkeit. Sie liefern jedes für sich Aufschluss über das Puzzlebild der Kommunikation, um es in seiner Ganzheit verstehen zu können. Prinzipiell vereint alle Modelle der Gedanke, dass eine Nachricht von Person zu Person übermittelt wird.

2.2 Kommunikationsmodell nach Shannon und Weaver

Ein bekanntes und auch in der Psychologie als Klassiker viel zitiertes Modell der Kommunikation aus den 1940er Jahren stammt von Claude E. Shannon und Warren Weaver. Der Feder eines Mathematikers und eines Telekommunikations-spezialisten entsprungen, war dieses Modell ursprünglich rein technisch orientiert, zumal es aus der Tradition der Informationstheorie entstand (beide arbeiteten für eine Telefongesellschaft). Das Modell behandelte nicht die Bedeutung der Botschaft, sondern lediglich deren Übertragung und Empfang. Das Ziel des binären mathematischen Modells war die Optimierung der Kommunikation (d. h. die Verminderung von Störeinflüssen) in der technischen Übertragung. Kommunikation bedeutet in diesem nachrichtentechnischen Kontext Austausch bzw. Übertragung von Information (zwischen Systemen). Nach Shannon und Weaver (1949) beinhaltet Kommunikation sechs Elemente (s. Abb. 2.2).

Ausgangspunkt des Kommunikationsprozesses ist die Informationsquelle. Diese wählt eine Nachricht aus und übermittelt sie mit Hilfe eines Sendegeräts (Kodierer) in Form von Signalen. Die Signale werden in einem spezifischen Kanal übertragen und von den Adressierten mit Hilfe eines Empfangsgeräts (Dekodierer) aufgenommen und entschlüsselt. Der Vorgang der Signalübertragung ist allerdings möglichen Störungen (z. B. Rauschen) ausgesetzt. Bei der gesprochenen Sprache ist die Nachrichtenquelle das Gehirn, der Sender die Stimmbänder, die den sich ändernden Schalldruck (das Signal) erzeugen, der durch die Luft (den Kanal) übertragen wird.

Während des Übertragungsprozesses werden dem Signal (Nachricht) unter Umständen ohne Absicht der sendenden Person Elemente hinzugefügt. Es entsteht „Rauschen“. Mögliche Störquellen sind Tonverzerrungen (Telefon), atmosphärische Störungen (Funktechnik) oder Verzerrungen der Form eines Bildes (Television). Übertragen auf die direkte Kommunikation können Störungen z. B. dadurch entstehen, dass der Kanal (Luft) nicht vollkommen „ruhig“ ist. Wenn Sie beispielsweise in einem Seminar sitzen, können Sie nicht davon ausgehen, dass alle Studierenden aufmerksam zuhören, was ihr Dozent oder ihre Dozentin vorträgt. Wären alle anderen Anwesenden still, wäre die Voraussetzung für eine optimale Übertragung der Botschaft gegeben. Ist das Thema für einige Anwesende aber wenig interessant, werden diese unter Umständen beginnen, zu flüstern. Der Kanal ist somit nicht mehr frei von Hintergrundgeräuschen und so kann es beispielsweise dazu kommen, dass Sie nicht alle angebotenen Informationen verstehen.

Allgemein gesprochen muss für erfolgreiche Übermittlung einer Nachricht beidseitige Aufmerksamkeit gegeben sein und die Mitteilung sollte in vorhandenes Wissen integrierbar sein. Hierfür ist zumindest teilweise identisches Zeichen- und Bedeutungswissen (z. B. eine bestimmte Sprache) erforderlich. Ferner müssen die Kodierungen sich entsprechen und der Transport sollte möglichst störungsfrei ab-

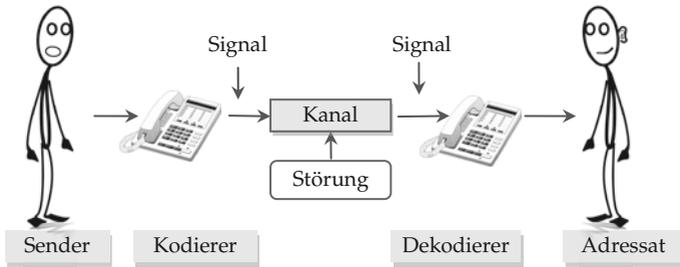


Abb. 2.2 Elemente der Kommunikation nach Shannon und Weaver (1949)¹

laufen, so dass auch eine Rückinformation (Feedback zur sendenden Person) erfolgen kann (z. B. Rückfragen, Bitte um Wiederholung). Ursachen für ausbleibende oder unerwartete Reaktionen des Empfängers können nach Shannon und Weaver Fehler bei Kodierung und Dekodierung sein (z. B. durch Übersetzungsfehler bei unterschiedlicher Sprache oder Mehrdeutigkeiten), die dazu führen, dass sich gesendete und empfangene Botschaft nicht völlig entsprechen. So kann etwa eine mehrdeutige Aussage beim Empfänger auf falsche Weise interpretiert werden und so nicht die erhoffte Reaktion bewirken.

2.3 Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun

Das Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun (2000) findet besonders in der Praxis großen Zuspruch. Ein großer Vorteil ist der starke Anwendungsbezug und seine Praktikabilität. So eignet es sich zum Beispiel sehr gut dazu, das eigene Kommunikationsverhalten kritisch zu überprüfen. Das Modell ist allerdings empirisch nicht abgesichert und hat eher heuristischen Wert. Mit der Absicht, auch klassische Kommunikationstheorien für die Praxis nutzbar zu machen, bezieht von Thun unter anderem Ideen von Watzlawick (1969) und Bühler (1934) ein. Er schlägt vor, menschliche Kommunikation aus jeweils vier Perspektiven zu betrachten. Diese vier Seiten einer Aussage sind Kernstück des erstmals 1981 vorgestellten Modells (s. Abb. 2.3). Sie werden auch „vier Schnäbel“ (auf Seiten des Senders) und „vier

¹ Wir haben uns im Text bemüht möglichst geschlechtsneutrale Bezeichnungen zu nutzen, um deutlich zu machen, dass sich die Aussagen auf beide Geschlechter gleichermaßen beziehen, soweit nicht explizit anders vermerkt. In den Abbildungen haben wir aber – insbesondere wegen der klassischen Bezeichnung als Sender-Empfänger-Modell – das generische Maskulinum beibehalten.



Abb. 2.3 Modell der Kommunikation nach Schulz von Thun (2000)

Ohren“ (auf Seiten des Empfängers) genannt. So enthält eine Äußerung vier simultane Botschaften.

Die vier Seiten einer Nachricht:

1. **Sachinhalt:** Eine Nachricht enthält in der Regel Sachinformationen, die der Sender dem Empfänger mitteilen möchte.
2. **Selbstoffenbarung:** In jeder Nachricht stecken auch Informationen über die sendende Person, die sowohl aus gewollter Selbstdarstellung (z. B. zu zeigen, dass man sich auf einem Gebiet auskennt) als auch aus unbeabsichtigter Selbstenthöhung (z. B. Zittern als Zeichen von Aufregung oder Angst) bestehen können.
3. **Beziehungsaussage:** Die Art und Weise, wie eine sendende Person angesprochen wird, gibt meist Aufschluss darüber, wie die Beziehung definiert wird („Habe ich mir doch gedacht, dass die Aufgabe zu schwer für dich ist.“ vs. „Wenn du dir das nochmal genau ansiehst, fällt dir sicher die richtige Lösung ein.“).
4. **Appell:** Wer etwas von sich gibt, will damit in der Regel auch etwas bewirken. Eine Nachricht soll die adressierte Person dazu bringen, bestimmte Dinge zu tun oder zu unterlassen, zu denken oder zu fühlen.

Entsprechend postuliert von Thun auch „vier Ohren“:

1. **Das Sachohr** (Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?)
2. **Das Selbstoffenbarungsohr** (Was für eine Person ist das?)
3. **Das Beziehungsohr** (Wie redet sie mit mir? Wen glaubt sie, vor sich zu haben?)
4. **Das Appellohr** (Was soll ich tun, denken, fühlen?)

Schwierigkeiten bei der Kommunikation lassen sich häufig so beschreiben, dass die Intention der sendenden nicht der Wahrnehmung der empfangenden Person entspricht. Einem Sender geht es beispielsweise um einen Appell (konkrete Unterstützung zu erhalten), der Empfänger achtet dagegen auf den Beziehungshinweis und drückt Mitgefühl aus. Die Kommunikationsqualität hängt nach Schulz von Thun davon ab, wie gut die Entschlüsselung des vom Sender Gemeinten gelingt.

Mit der Aussage „Hier ist es aber heiß!“ will ein Sender den Empfänger vielleicht dazu auffordern, z. B. die Heizung herunterzudrehen. Da diese Aufforderung aber nicht explizit ausgedrückt wird, kann sie unter Umständen vom Empfänger falsch verstanden werden.

Schulz von Thun (2000) nimmt zudem an, dass einseitige Empfangsgewohnheiten zu Kommunikationsstörungen führen können. Weist eine Person beispielsweise ein „übergroßes Appellohr“ auf, hat sie einen besonders starken Wunsch, auf die Bedürfnisse von Interaktionspartnern einzugehen – und so vielleicht Anerkennung zu erhalten. Auch auf Aussagen, die nicht als Appell gemeint sind, wird diese Person appellorientierte Reaktionen zeigen. So neigen beispielsweise Menschen mit niedrigem Selbstwert dazu, sich an die Wünsche anderer anzupassen (Schütz 2005). Besonders in kritischen Kommunikationssituationen mag es also nützlich sein, unterschwellige Botschaften direkt anzusprechen bzw. zu erfragen, um so z. B. mehr Klarheit über die Beziehungs- und Appellebene zu erhalten.

Langer et al. (2003) sowie Ruppert (1999) untersuchten, wie Sender zu effektiver Kommunikation beitragen können. Die Ergebnisse zeigten, dass kurze Sätze und einfache Begriffe zur Verständlichkeit beitragen. Um Fehlermöglichkeiten bei sehr wichtigen Botschaften zu reduzieren, kann eine Mehrfachkodierung (z. B. als Text und Bild) hilfreich sein.

2.4 Maximen der Kommunikation nach Grice

Die Grundidee des Grice'schen Ansatzes besteht darin, Kommunikation als kooperatives Handeln zu betrachten. Ziel ist demnach die Verständigung zwischen sendender und empfangender Person. Unabhängig davon, welches Ziel Kommunikationspartner verfolgen (von der Liebeserklärung bis zur Beleidigung), müssen sie dem Gegenüber ihre Botschaft so vermitteln, dass dieser sie nachvollziehen kann und ihre Bedeutung versteht. Nur dann ist es möglich, das Kommunikationsziel zu erreichen. Unterschieden wird hierbei die wörtliche Bedeutung sprachlicher Äußerungen und ihr kommunikativer Sinn (das Gemeinte, die Implikatur) – welche divergieren können.

Grice vertritt die Auffassung, dass Kommunikation nicht zustande kommen kann, wenn die Beteiligten kein (auch noch so geringes) gemeinsames Interesse verfolgen. Als allgemeines Prinzip der Kommunikation fordert er insofern das Kooperationsprinzip. Dieses verlangt, dass die Beteiligten jede Botschaft unter Berücksichtigung zweier Gesichtspunkte (beidseitig akzeptierte Interaktionsziele und aktueller Zeitpunkt im Gespräch) erstellen. Hieraus leitete Grice vier Konversationsmaximen ab, deren Einhaltung die Effizienz von Kommunikationsvorgängen steigern soll. Verstöße gegen die Maximen führen nach seiner Auffassung zu Missverständnissen und Ineffizienz (z. B. in Form von Zeitverlust). Nachfolgend werden die Maximen im Überblick dargestellt:

a) Maxime der Quantität	b) Maxime der Qualität
„Versuche den nötigen Informationsgehalt zu vermitteln!“	„Versuche deinen Beitrag so zu gestalten, dass er wahr ist!“
Mache deinen Beitrag so informativ wie für den gegebenen Zweck nötig.	Sage nichts, was du für falsch hältst.
Vermeide überflüssige Information.	Sage nichts, wofür dir angemessene Gründe fehlen.
<i>Verletzung der Maxime:</i> Zu wenig oder zu viel sagen.	<i>Verletzung der Maxime:</i> Ironie, ungesicherte Behauptung.
c) Maxime der Relevanz	d) Maxime der Klarheit
„Sei relevant!“	„Sei klar!“
Sage, was zum Thema gehört.	Vermeide Unklarheit und Vagheit des Ausdrucks.
Sage nichts, was nicht zum Thema gehört.	Vermeide Mehrdeutigkeit.
	Vermeide Weitschweifigkeit.
	Orientiere dich an logischen zeitlichen Folgen.
<i>Verletzung der Maxime:</i> Irrelevantes und Nebensächliches sagen.	<i>Verletzung der Maxime:</i> Unklar oder verwirrend sprechen.

Wenn Sie möchten, können Sie einen interessanten Selbstversuch im Alltag unternehmen und versuchen, bei einem Gespräch alle Maximen einzuhalten. Sicher werden Sie die Erfahrung machen, dass die Einhaltung dieser Maximen nicht ohne Hindernisse und Hürden zu bewältigen ist. Allein das Qualitätsprinzip verlangt einem Kommunikator einiges ab. Ganz in Nietzsches Sinne: „Wer sich selber nicht glaubt, lügt immer.“ (Nietzsche 1886), ist es zunächst eine schöne Vorstellung, immer wahrheitsgemäß zu antworten. Doch wie ist die Realität? Studien gehen von durchschnittlich ein bis zwei Lügen pro Tag aus (DePaulo et al. 1996). Hinzu

kommt, dass Menschen, die Lügen anderer nur ungefähr auf Zufallsniveau entdecken (d. h. ähnlich treffsicher wie bei einem Münzwurf), ihre Fähigkeit zur Enttarnung von Lügern aber im Allgemeinen überschätzen (Bond und DePaulo 2006; DePaulo et al. 1997).

Exkurs: White lies

Menschen lügen ein- bis zweimal täglich, wobei der Großteil dieser Alltagslügen durch sogenannte *white lies* verursacht wird, z. B. indem man behauptet ein wenig besser zu sein, als man tatsächlich ist oder einer Person nicht die Wahrheit sagt, um ihre Gefühle nicht zu verletzen. White lies erfolgen ohne böse Absicht und beinhalten kleine Beschönigungen (DePaulo et al. 1997).

Auch die Relevanzmaxime, welche man mit dem Appell „Bleib beim Thema!“ umschreiben könnte, fällt uns im Alltag nicht immer leicht. Wer kann garantieren, bei der Beschreibung eines wunderschönen Urlaubs nicht abzuschweifen? Was gehört überhaupt zum Thema und was nicht? Demnach bildet eine strikte Einhaltung dieser Maximen wohl eher eine Utopie als Realität ab.

Unternehmen wir einen kleinen Ausflug in ein Alltagsbeispiel und betrachten mögliche Verletzungen der eben genannten Maximen. Sophie und Claudia sind seit dem Kindergartenalter beste Freundinnen.

1. Claudia kommt voller Freude mit einer neuen Frisur zu ihrer Freundin und fragt sie, wie sie diese denn fände. Sophie allerdings findet die Frisur mehr als unpassend. Sie verletzt absichtlich eine Maxime, um Claudia nicht weh zu tun und äußert sich positiv.

Dieses Beispiel soll die Verletzung der Maxime der Qualität demonstrieren und aufzeigen, dass es in bestimmten Situationen Gründe geben kann, die uns dazu veranlassen, nicht bei der strikten Wahrheit zu bleiben (White lies). Je nachdem, welches Kommunikationsziel verfolgt wurde, kann eine solche Äußerung dann als nicht erfolgreich oder als erfolgreich gelten. Möchte Sophie ihrer Freundin letztlich mitteilen, dass die Frisur ein Fehlgriff war, so ist dieses Ziel (noch) nicht erreicht. Wenn das dominante Ziel aber ist, die Freundin nicht zu verunsichern, so wäre dieses erreicht.

2. Sophie hat eine wichtige Klausur an der Uni nicht erfolgreich bestanden und sucht das Büro des wissenschaftlichen Mitarbeiters auf, um zu erfahren, wo ihre Fehler lagen. Dieser ist allerdings unter Zeitdruck und weicht aus: „Ich kann leider nicht mehr dazu sagen.“ (Verletzung der Quantitätsmaxime).

3. Claudia hat auf der Semesterauftaktparty Tom kennengelernt, jedoch vor Aufregung vergessen, ihn nach seiner Telefonnummer zu fragen. Doch sie erinnert sich, dass Sophie vor kurzer Zeit ein Referat mit ihm halten musste. Sie fragt hoffnungsvoll ihre Freundin nach Toms Nummer (siehe Kasten).

Beispiel

Claudia: „Kannst du mir die Telefonnummer von Tom sagen?“

Sophie: „Irgendetwas mit 0171 am Anfang.“

→ Sophie verstößt gegen die Maxime der Quantität

Sophie: „Ich habe die Nummer nicht.“

→ Sophie verstößt gegen die Maxime der Qualität

Sophie hatte die Nummer zwar damals erfragt, weiß sie aber nicht mehr genau und muss zwischen verschiedenen Maximen wählen. Weil sie die notwendigen Informationen nicht besitzt, hat sie nur die Wahl, die Quantitätsmaxime oder die Qualitätsmaxime zu verletzen.

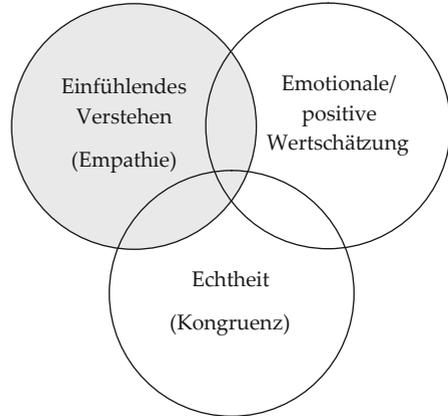
2.5 Regeln für gelingende Kommunikation nach Rogers

Wie kann es einer Person gelingen, sich in einer bestimmten Situation in eine Gesprächspartnerin hineinzusetzen und einzufühlen? Einige Möglichkeiten, wie diese Perspektivübernahme realisiert werden kann, hat Carl Rogers (1991) in seinen Regeln der klientenzentrierten Gesprächsführung und -therapie beschrieben. Diese wurden primär für die professionelle Beratung entwickelt, können allerdings auch in anderen sozialen Beziehungen angewendet werden. Minsel (1974) bezeichnet die Regeln sogar als „allgemeinmenschliche Einstellungen anderen Personen gegenüber“.

Rogers geht aus humanistischer Perspektive davon aus, dass jeder Mensch nach Autonomie und Selbstverwirklichung strebt. Um dabei Hilfestellung geben zu können, sollten BeraterInnen bzw. TherapeutInnen drei Verhaltensmerkmale aufweisen, die eine dem Klienten bzw. der Klientin angepasste Kommunikation ermöglichen. Diese Basismerkmale werden als einführendes Verstehen (Empathie), Echtheit (Kongruenz) und unbedingte positive Wertschätzung bezeichnet (s. Abb. 2.4).

Die Säule Empathie fokussiert am stärksten darauf, wie die Perspektive des Anderen erfolgreich übernommen werden kann und ist insofern für erfolgreiche Kommunikation besonders relevant. Sie soll im Folgenden näher beleuchtet werden. Die beiden anderen Säulen sollen an dieser Stelle nicht näher behandelt werden.

Abb. 2.4 Die drei Komponenten der Verhaltensmerkmale des Beraters/Therapeuten nach Rogers



Empathie ist durch zwei charakteristische Merkmale gekennzeichnet. Einerseits ist es wichtig, sich in den anderen hineinzusetzen und sich in ihn einzufühlen. Andererseits geht es darum, das so Verstandene dem Gegenüber wieder mitzuteilen. Die Grundannahmen Rogers über erfolgreiche Kommunikation basieren auf seinen therapeutischen Erfahrungen sowie seinen damals bahnbrechenden ersten systematischen Therapiestudien (auf der Basis von Audioaufnahmen). Allerdings wurde die Bedeutung von Kommunikation und Empathie im Therapieprozess auch wissenschaftlich untersucht. Damals beobachtete Rogers erstmals die Bedeutung der Beziehungsgestaltung in Form der postulierten Therapeutenvariablen für den Therapieerfolg (Rogers 1961). Auch die heutige Psychotherapieforschung belegt die Bedeutung der therapeutischen Beziehung. In eine ähnliche Richtung geht eine neuere Studie, die die Relevanz von subjektiven gegenüber objektiven Variablen aufzeigt: Es zeigte sich, dass die behandelte Person eine Therapie stärker nach der Kommunikationskompetenz des Therapeuten bzw. der Therapeutin beurteilten und danach, ob er oder sie auf ihre Bedürfnisse einging, als nach dem objektiv messbaren Therapieerfolg (Dehn-Hindenberg 2007).

Aktuelle Forschung zur Bedeutung so genannter Spiegelneuronen, die z. B. quasi stellvertretend auf Bewegungen eines Gegenübers reagieren, liefert hier neue Impulse, zumal die Bedeutung dieser Neuronen auch im Hinblick darauf diskutiert wird, sich in einen Interaktionspartner hineinzusetzen und seine Intentionen zu verstehen (Rizzolatti 2008). Offensichtlich müssen Spiegelneuronen frühzeitig z. B. durch erlebte Zuwendung angeregt werden und bewirken unter anderem das Zeigen unbewusster Imitation. Bei Säuglingen und Kleinkindern ist dieses Verhalten noch stark ausgeprägt – und kann als intuitives Herstellen von Beziehungen gelten (Bauer 2005).



<http://www.springer.com/978-3-531-16707-7>

Psychologie der Kommunikation

Röhner, J.; Schütz, A.

2012, IX, 118 S. 18 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-531-16707-7