

Lösungsheft

Grundlagen der Kommunikation

1. Grundlagen der Kommunikation
2. Die fünf Axiome nach Paul Watzlawick
3. Das Vier-Ohren-Modell nach Friedemann Schulz von Thun
4. Aktives Zuhören nach Carl Rogers
5. Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg

Bildung
schafft
Zukunft.



Bildung schafft Zukunft.

Bildung

Lösungen – 1. Grundlagen der Kommunikation

Aufgabe 1

Erläutern Sie, was Kommunikation für Sie bedeutet.

Lösung:

Auf diese Frage kann es viele Antworten geben. Für unsere Zwecke ist folgende geeignet:

Kommunikation ist das **gemeinsame sprachliche Handeln** von Personen, bei dem **Informationen ausgetauscht werden**.

Was bedeutet diese Definition nun? Versuchen wir, sie zu analysieren:

sprachlich	Um miteinander zu kommunizieren, benötigen wir einen Code (Sprache), den die Kommunikationsteilnehmer zumindest teilweise verstehen. Neben der Sprache haben wir noch nonverbale (körpersprachliche) und (paraverbale) Ausdrucksmittel.
Handeln	Kommunikation ist bewusst und zielorientiert.
Informationen	Informationen können alle möglichen Sachverhalte sein. Aber Kommunikation besitzt neben der Sachebene immer auch die Beziehungsebene. Durch Kommunikation bestimmen wir auch unsere Beziehung zueinander.
ausgetauscht	Kommunikation besteht aus zwei komplementären Teilprozessen: reden und zuhören. Nur wenn beide Prozesse stattfinden, können wir von Kommunikation sprechen.

Aufgabe 2

Über welche Kanäle kann Kommunikation stattfinden?

Lösung:

Es wird zwischen den folgenden Kanälen unterschieden:

- Akustischer Kanal: alles, was man hören kann
- Optischer Kanal: alles, was man sehen kann
- Taktile Kanal: alles, was man spüren kann
- Olfaktorischer Kanal: alles, was man riechen kann
- Gustatorischer Kanal: alles, was man schmecken kann

Aufgabe 3

Der Mensch kann auf verschiedene Möglichkeiten der Kommunikation zurückgreifen. Beschreiben Sie diese Möglichkeiten, Kommunikation zu praktizieren, und nennen Sie Beispiele.

Lösung:

- Mittel:**
- verbale Kommunikation: Sprache, Schrift, Zeichensymbole
 - nonverbale Kommunikation: Mimik, Gestik, Körpersprache, Haltung
 - paraverbale Kommunikation: Stimmhöhe, Sprechgeschwindigkeit, Lautstärke

Aufgabe 4

Was bedeutet paraverbale Kommunikation? Auf welche fünf Faktoren ist dabei zu achten?

Lösung:

Es ist die Art, wie eine Botschaft mit der Stimme ausgesprochen wird. Um eine gute Kommunikationswirkung zu erzielen, ist auf Lautstärke, Stimmlage, Sprechtempo, Betonung und Sprachmelodie zu achten.

Aufgabe 5

Erläutern Sie bitte, welche Bedeutung die nonverbale Kommunikation für den Kommunikationsprozess hat.

Lösung:

Die nonverbale Kommunikation spielt eine wichtige Rolle. Zwar wird der überwiegende Teil der Informationen mithilfe der verbalen Kommunikation ausgetauscht, wie wir die Informationen jedoch bewerten, hängt in großem Maße von der non- und paraverbalen Kommunikation ab.

Aufgabe 6

Warum ist es wichtig, während eines Gesprächs stets Blickkontakt zum Gegenüber zu halten?

Lösung:

Der Blickkontakt lässt den Sprechenden im Mittelpunkt bleiben, fördert den Aufbau einer Beziehung zwischen dem Gegenüber und dem Sprechenden und schafft Vertrauen. Außerdem können dadurch Reaktionen der Zuhörer abgelesen werden. Dennoch sollten Sie vorsichtig sein. Denn zu viel Blickkontakt kann irritieren und/oder belästigend wirken. Sie sollten die Mitte finden.

Aufgabe 7

Lösung:

Man kann ausschließlich verbal kommunizieren.

Falsch

Man kann ausschließlich nonverbal kommunizieren.

Falsch

Aufgabe 8

Wozu gehört der Begriff „Gestik“? Was ist darunter im Einzelnen zu verstehen?

Lösung:

Gestik ist Teil der nonverbalen Kommunikation, also der Sprache mit dem Körper, beispielsweise durch Einsatz von Händen und Armen. Gesten sollen die verbalen Mitteilungen veranschaulichen bzw. unterstreichen und dazu natürlich, ruhig und gezielt eingesetzt werden.

Aufgabe 9

Sprechen Sie folgende Sätze aus: ... Ändert sich die Aussage, wenn ja warum?

„Das hast du aber toll gemacht.“ – fröhlicher Unterton

„Das hast du aber toll gemacht.“ – genervter Unterton

„Das kannst du aber sehr gut.“ – fröhlicher Unterton

„Das kannst du aber sehr gut.“ – genervter Unterton

Lösung:

Die Betonung einzelner Wörter oder Satzteile hat einen entscheidenden Einfluss auf die Bedeutung der Aussage. Aus diesem Grund ist es enorm wichtig, den richtigen Tonfall zu finden.

Zukunft

Lösungen – 2. Die fünf Axiome nach Paul Watzlawick

1. Welche Aussagen sind richtig?

Lösungen:

Jede Kommunikation enthält einen inhaltlichen Aspekt.	Richtig
Jede Aussage enthält einen Beziehungs- und Inhaltsaspekt.	Richtig
Mimik und Gestik untermauern den Beziehungsaspekt.	Richtig
Ein Axiom besagt, dass jede Kommunikation einen Inhalts- und Beziehungsaspekt hat und dass der letztere den ersten bestimmt.	Richtig
Ein Axiom besagt: Man kann nicht nicht kommunizieren.	Richtig
Kommunikation und Verhalten werden miteinander verglichen. So wie man sich nicht nicht verhalten kann, kann man auch nicht nicht kommunizieren.	Richtig
Um Missverständnisse zu vermeiden, hilft Empathie bzw. Einfühlungsvermögen.	Richtig
Kommunikation ist nicht nur eine rein inhaltliche Mitteilung, sondern auch ein Ausdruck über die emotionale Beziehung der Kommunikationspartner.	Richtig
Informationen werden nur über den Tonfall vermittelt.	Falsch
Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung.	Richtig
Kommunikation kann nur symmetrisch sein.	Falsch
Kommunikation kann symmetrisch und komplementär sein.	Richtig
Ein Axiom besagt: Kommunikation ist analog und digital.	Richtig
Wenn beide Gesprächspartner auf Augenhöhe miteinander kommunizieren, dann handelt es sich um eine komplementäre Kommunikation.	Falsch
Kommunikation kann nur dann funktionieren, wenn die Gesprächspartner auf Augenhöhe sprechen.	Falsch

2. Lesen Sie sich die Erfahrungen der Auszubildenden in den folgenden Beispielen durch.

1. Welches Axiom ist betroffen? / 2. Wo liegt die Störung in diesem Beispiel? /
3. Weshalb kommt es zu dieser Störung? Begründen Sie.

Beispiel 1

Der Auszubildende Mark arbeitet in einem Supermarkt in Berlin. Kurz vor Feierabend sagte Frau Schulz, die Filialleiterin des Supermarktes, mit einem neutralen Gesichtsausdruck: „Sie machen das aber sehr gut.“ Der Auszubildende war total irritiert. Bis sein Kollege ihm erzählte, dass es wirklich gut gemeint und Frau Schulz sehr zufrieden mit seiner Arbeit war.

Lösung:

1. Welches Axiom ist betroffen?

Das vierte Axiom. – Demnach unterscheidet sich die Kommunikation zwischen der digitalen (verbalen) und der analogen (nonverbalen) Kommunikation. Digitale Kommunikation bezeichnet das Gesagte, den Inhalt der Information und lässt keinen Spielraum für Interpretationen einer Nachricht. Die analoge Kommunikation vermittelt den Beziehungsaspekt zwischen Dingen oder Menschen, drückt also Gefühle aus. Sie ist in indirekten Zeichen wie z.B. Körperhaltung, Mimik oder Tonfall verschlüsselt, entspricht also der nonverbalen Kommunikation. Im besten Fall sollten sich digitale und analoge Kommunikation nicht widersprechen.

2. Wo liegt die Störung in diesem Beispiel?

In diesem Beispiel wird deutlich, dass sich digitale und analoge Kommunikation widersprechen.

3. Weshalb kommt es zu dieser Störung? Begründen Sie.

Während Frau Schulz verbal, also digital sagt, dass sie von Marks Arbeit beeindruckt ist, führt ihre neutrale Haltung währenddessen zu einer Verunsicherung. Mark kann nicht genau deuten, ob die Mitteilung nun ironisch oder ernst gemeint war. Die verbale und nonverbale Kommunikation widersprechen sich.

Beispiel 2

Ivonne ist die neue Verkäuferin im Laden. Während der Einarbeitung hört sie von der erfahrenen Pflegefachfrau ständig strikte Vorgaben, wie sie die Anweisungen durchzuführen hat. „Mach es vernünftig!“ oder „Wird’s heute noch!?“ Nach einer Woche hat die Verkäuferin gewisse Abläufe verinnerlicht. Als sie die Abteilungsleiterin beim Waren einräumen beobachtet, schreit sie: „Geht’s noch? Das ist miserabel, wie Sie das machen! Das kann doch nicht wahr sein!“ Anschließend gab es einen Riesenärger.

Lösung:

1. Welches Axiom ist betroffen?

Das fünfte Axiom. – Das fünfte Axiom bezieht sich auf die Gesprächspartner. Diese können entweder auf Augenhöhe miteinander kommunizieren (symmetrisch) oder ungleichen

Rangs (komplementär) sein. Bei einer symmetrischen Beziehung unterhalten sich die Gesprächspartner auf gleicher Augenhöhe und reden gleich viel miteinander. Bei der komplementären Kommunikation stehen die Kommunikationspartner auf unterschiedlichen Ebenen.

2. Wo liegt die Störung in diesem Beispiel?

Die Störung in diesem Beispiel liegt an dem Versuch, eine komplementäre Beziehung in eine symmetrische Beziehung zu übertragen.

3. Weshalb kommt es zu dieser Störung? Begründen Sie.

Obwohl eine komplementäre Beziehung zwischen der Verkäuferin und der Abteilungsleiterin herrscht, versucht die Verkäuferin sprachlich eine symmetrische Kommunikation aufzubauen. Sie befiehlt der Abteilungsleiterin und strebt den gleichen Rang an, was allerdings nicht möglich ist.

Beispiel 3

In die Getränkeabteilung wurde der Auszubildende Patrick eingeteilt. Patrick scheint darüber nicht glücklich zu sein. Herr Müller, der Abteilungsleiter, kommt zu ihm und versucht ein Gespräch mit ihm aufzunehmen. Als er erfahren möchte, wie es Patrick geht, guckt Patrick dem Abteilungsleiter tief in die Augen und sagt nichts. Als Herr Müller einen erneuten Versuch aufnimmt, die Frage wiederholt und Hilfe anbietet, reagiert der Auszubildende nun kaum und guckt weg.

Lösung:

1. Welches Axiom ist betroffen?

Das erste Axiom. – In diesem Beispiel ist das erste Axiom betroffen. Sobald man sich in einer sozialen Situation befindet, wird immer kommuniziert. Durch jedes Verhalten teilt man etwas mit, weshalb es unmöglich ist, nicht zu kommunizieren, auch dann nicht, wenn man nicht kommunizieren möchte.

2. Wo liegt die Störung in diesem Beispiel?

Es kommt zu einer Störung durch Abweisung. Abweisung bedeutet, dass man sprachlich oder nonverbal deutlich macht, dass man nicht weiter kommunizieren möchte, z.B. durch Verlassen des Raumes, Ignorieren des*der Kommunikationspartners*in o.ä. Dadurch wird die Kommunikation einseitig durch eine*n Kommunikationspartner*in beendet.

3. Weshalb kommt es zu dieser Störung? Begründen Sie.

Die Störung liegt darin, dass Patrick die Kommunikation nicht weiter ausführt und beendet. Er guckt ihm lange in die Augen und im Anschluss reagiert er kaum noch auf ihn und guckt weg. Somit signalisiert er der Leitung, auch wenn nicht verbal, sondern mit seiner Körpersprache, dass er mit der Leitung nicht kommunizieren möchte.

Bildung

Lösungen – 3. Das Vier-Ohren-Modell nach Friedemann Schulz von Thun

1. Welche Aussagen sind richtig?

- Ein Satz kann vier Botschaften enthalten. Falsch
- Tonfall und Mimik bestimmen, wie der Satz gemeint ist. Richtig
- Kommunikation ist die Übermittlung sprachlicher (verbaler) und nicht-sprachlicher (nonverbaler) Reize vom Sender zum Empfänger. Richtig
- Beziehung bedeutet: Wie sie zueinanderstehen und was sie voneinander halten. Richtig
- Wenn hören und sprechen einer Äußerung auf unterschiedliche Ebenen interpretiert werden, kann es leicht zu Missverständnissen kommen. Richtig
- Deutliche Formulierungen helfen, Missverständnisse zu vermeiden. Richtig
- Appell bedeutet: wozu ich dich veranlasse. Richtig
- 93% der Kommunikation findet verbal statt. Falsch
- Inhaltsebene: Der Sender teilt etwas über sich selbst mit. Falsch
- Das Vier-Ohren-Modell wird auch Kommunikationsquadrat oder Nachrichtenquadrat genannt. Richtig

2. Ergänzen Sie die fehlenden Aussagen!

Zu diesen Aussagen kann es unterschiedliche Formulierungen geben. Es sind weitere Lösungen möglich.

Beispiel 1

Nachdem der Kunde einen Pullover bekommen hat, fragt er den Verkäufer: „Ist das der Pullover, den ich auch im Wochenprospekt gesehen habe?“

Lösung:

Sachebene: **Der Pullover sieht anders aus als sonst.**
Selbstoffenbarungsebene: Der Käufer erkennt keine Ähnlichkeit an dem Pullover. Das gefällt ihm nicht.
Beziehungsebene: **Der Käufer und die Verkäuferin verstehen sich gut, sodass der Käufer die Verkäuferin auf eine Änderung ansprechen kann.**
Appell: Der Käufer erwartet eine Erklärung für die Unterschiedlichkeit.

Beispiel 2

Während Frau Müller im Pausenraum die Gläser wegräumt, fragt die Kollegin:
„Hast du an dem Pausenplan irgendwas geändert?“

Lösung:

Sachebene: Der Plan hat sich geändert.
Selbstoffenbarungsebene: **Die Kollegin hat an dem Plan eine Veränderung bemerkt, diese passt ihr nicht.**
Beziehungsebene: „Du bist meine Kollegin und ich muss auch über Veränderungen informiert werden.“
Appell: **Die Kollegin erwartet eine Erklärung für die Planänderung.**

Beispiel 3

Die Abteilungsleitung sagt bei einer Teamsitzung:
„Wir sind zwei Tage hinter unserem Zeitplan.“

Lösung:

Sachebene: „Mit unserem Zeitplan und somit auch den Aufgaben sind wir zwei Tage im Verzug.“
Selbstoffenbarungsebene: **„Ich bin damit nicht zufrieden und auch nicht einverstanden.“**
Beziehungsebene: **„Von eurer Leistung bin ich zutiefst enttäuscht.“**
Appell: „Jeder von euch muss dafür sorgen, dass wir die Verzögerung aufholen.“

Beispiel 4

Kollegin A sagt der Kollegin B: „Denk daran, morgen ist Teamsitzung.
Du bist dran, für die Sitzung Kekse zu bringen.“

Lösung:

Sachebene: „Wir brauchen morgen die Kekse“
Selbstoffenbarungsebene: „Dass wir morgen Kekse dahaben, ist mir wichtig.“
Beziehungsebene: **„Ich will dir helfen, damit du die Kekse nicht vergisst.“**
Appell: **„Kauf morgen die Kekse!“**

Lösungen – 4. Aktives Zuhören nach Carl Rogers

1. Welche Aussagen sind richtig?

- Zusammenfassen, Verbalisieren und Nachfragen gehören zu den Techniken des aktiven Zuhörens. **Richtig**
- Nachfragen, Unklares klären und Unterbrechen gehören zu den Techniken des aktiven Zuhörens. **Falsch**
- Empathie, Kongruenz und bedingungslose Akzeptanz sind die Grundregeln von Carl Rogers. **Richtig**
- Mit dem aktiven Zuhören ist eine offene, aktive, respektvolle und empathische Einstellung gegenüber dem*der Gesprächspartner*in und dem Gesprächsinhalt gemeint. **Richtig**
- Unter Verbalisieren versteht man das Widerspiegeln der Gefühle des Gegenübers. **Richtig**
- Das Modell von Carl Rogers ist von zwei Grundregeln geprägt. **Falsch**
- Beim aktiven Zuhören sollen Sie folgendes vermeiden: Ablenkungen. **Richtig**
- Beim Paraphrasieren geht es darum, die Kernaussage herauszuarbeiten und zusammenzufassen, um dem*der Gesprächspartner*in eine Rückmeldung zu geben, was beim Hörenden angekommen ist. **Richtig**
- Unter Paraphrasieren versteht man das Widerspiegeln der Gefühle des Gegenübers. **Falsch**
- Unter Kongruenz wird die Stimmigkeit von verbalen und nonverbalen Signalen verstanden. Die Gesprächspartner sollen authentisch und kongruent auftreten. **Richtig**
- Kongruenz bedeutet die Stimmigkeit von verbalen und nonverbalen Signalen. **Richtig**
- Im Dialog mit anderen ist es wichtig, sich in andere hineinzuversetzen und sich ganz auf sie zu konzentrieren. **Richtig**

2. Paraphrasieren Sie die folgenden Aussagen. Zu diesen Aussagen kann es unterschiedliche Formulierungen geben. Es sind weitere Lösungen möglich.

Frau Arndt: „Ich war so selbstbewusst, die Bezirksleiterin eines bekannten Einzelhandelsunternehmens. Und nun kennt mich niemand, niemand erinnert sich an mich.“

Lösung:

Paraphrasierung: **Sie waren früher also hoch angesehen und nun fehlt Ihnen die Anerkennung.**

Frau Blume: „Ich habe doch jeden Tag höllische Kopfschmerzen nach der Arbeit.“

Lösung:

Paraphrasierung: **Sie meinen also, dass Sie starke Schmerzen haben?**

Frau Schmidt: „Denkst du wirklich, mir geht es gut? Ich fühle mich miserabel!“

Lösung:

Paraphrasierung: **Du meinst also, dass es dir nicht gut geht, und willst es ändern?**

3. Formulieren Sie mit Hilfe der Technik „Verbalisieren“ Antworten zu den nachfolgenden Äußerungen. Zu diesen Aussagen kann es unterschiedliche Formulierungen geben. Es sind weitere Lösungen möglich.

„Ich bin mit dem direkten Kontakt mit unseren Kunden äußerst zufrieden.“

Lösung:

Verbalisierung: **„Es scheint so, als ob ihre Arbeit sie glücklich macht.“**

„Ich kann eben mit meiner Tochter nicht über meine Arbeit sprechen.“

Lösung:

Verbalisierung: **„Es scheint, dass es Ihnen sehr wichtig ist, mit Ihrer Tochter zu sprechen.“**

„Die Frau Segen hört mir auch nicht mehr richtig zu.“

Lösung:

Verbalisierung: **„Da sind Sie traurig und möchten die alte Beziehung mit Frau Segen?“**

„Unsere Beziehung mit Frau Meier war auch mal anders!“

Lösung:

Verbalisierung: **„Und das gefällt Ihnen nicht und enttäuscht Sie?“**

„Alles in meinem Leben hat sich geändert!“

Lösung:

Verbalisierung: **„Darüber sind Sie traurig.“**

Bildung

Lösungen – 5. Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg

1. Welche Aussagen sind richtig?

- Die GFK (Gewaltfreie Kommunikation) besteht aus vier Komponenten. **Richtig**
- Die vier Komponenten sind: Beobachtungen, Gefühle, Bedürfnisse, Bitten. **Richtig**
- Unter Beobachten ist auch das Interpretieren zu verstehen. **Falsch**
- Bei der GFK geht es darum, ein wertschätzendes Miteinander zu fördern. **Richtig**
- Die vier Komponenten sind: Beobachtung, Handlung, Beurteilen, Bitten. **Falsch**
- GFK fördert Respekt und Empathie. **Richtig**
- Die GFK kann sowohl im Privat- als auch im Berufsleben Anwendung finden. **Richtig**

2. Ordnen Sie die Aussagen den vier Komponenten zu:

Beobachtung, Gefühle, Bedürfnisse, Bitten

„Herr Schröter, es ärgert mich, Gefühle wenn ich sehe, dass Sie diese Unterlagen erneut nicht korrekt ausgefüllt haben. Beobachtung Ich kann nur dann weiterarbeiten, wenn Sie Ihre Arbeit sorgfältig machen. Bedürfnisse Können Sie diese Unterlagen bitte überarbeiten, damit ich auch zeitnah meine Arbeit ausführen kann?“ Bitte

„Frau Ulrich, seit Tagen liegen die verfaulten Tomaten von Ihnen im Pausenraum. Beobachtung Ich kann meine Pause leider nicht mehr genießen. Ich brauche meine Pausen. Bedürfnisse Es ekelt mich total. Gefühle Dies ist ein Gemeinschaftsraum. Würden Sie bitte die Tomaten entsorgen, damit ich in Ruhe meine Pause machen kann?“ Bitte

„Simon, du unterhältst dich viel mehr mit den Pflegefachfrauen als mit mir. Das ist jetzt schon etwas länger so. Beobachtung Das macht mich total traurig. Ich fühle mich vernachlässigt. Gefühle Zumal das ja früher nicht so war. Ich habe mich an deine Zuneigung gewöhnt und brauche sie. Bedürfnisse Könntest Du mir bitte wie früher deine Zuwendung schenken?“ Bitte

3. Formulieren Sie aus diesen Beispielsituationen die vier Komponenten:

Mögliche Lösungen:

Die Abteilungsleiterin hat nun mehrmals die Verkäuferin (Frau Luft) am Handy erwischt. Am nächsten Tag unterhält sie sich mit ihr.

Beobachtungen: „Frau Luft, ich habe Sie nun mehrmals in dieser Woche am Handy gesehen.“
Gefühle: „Ich bin etwas enttäuscht und zugleich macht mich das sehr traurig.“
Bedürfnisse: „Es ist mir wichtig, dass Sie Ihre Arbeit wie gewohnt sorgfältig machen und zu Ende bringen. Ich bin für Sie verantwortlich.“
Bitten: „Können Sie mir bitte versichern, dass Sie wie gewohnt Ihre Arbeit sorgfältig machen und zu Ende bringen?“

Frau Weber und Wagner sind Kolleginnen, die sich sehr gut verstehen. Seit einigen Tagen sieht Frau Weber blass aus, hält sich den Kopf und stützt sich ständig ab. Daraufhin spricht sie Frau Wagner an.

Beobachtungen: „Du siehst in den letzten Tagen so kaputt aus, stützt dich ab, bist blass.“
Gefühle: „Ich mache mir Sorgen um dich.“
Bedürfnisse: „Und ich möchte, dass es dir gut geht. Ich möchte mir keine Sorgen machen müssen.“
Bitten: „Könntest du bitte zum Arzt gehen, damit wir auch wissen, was mit dir los ist?“

Herr Hofmann gehört zu den Stammkunden im Supermarkt. Der Kunde hat einen Tick und öffnet oft verpackte Waren. Die Filialleiterin hat dies beobachtet und unterhält sich mit ihm.

Beobachtungen: „Herr Hofmann, wir haben Sie als Kunde sehr gern. Ich habe nun öfters die Beobachtung gemacht, dass Sie die verpackten Waren öffnen.“
Gefühle: „Diese Situation macht mich wütend, da wir so die Waren nicht weiterverkaufen können.“
Bedürfnisse: „Ich habe die Pflicht, Sie darauf aufmerksam zu machen. Ich bitte Sie etwas vorsichtiger zu sein, damit meine Kollegen beim Verkauf nicht in Schwierigkeiten geraten.“
Bitten: „Herr Hofmann, können Sie bitte vorsichtiger sein und die Verpackungen der Waren nicht öffnen?“

Bildung schafft Zukunft

Kontakt:

Elif Yüzer

elif.yuezer@daa.de

Telefon: +49 521-923618-36

DAA Deutsche Angestellten-Akademie GmbH

Herforder Straße 74

33602 Bielefeld

<https://daa-fue-westfalen.de>



Bildung schafft Zukunft.