

Durchblick: Partizipation in der Wohnungslosenhilfe

Wohnungslosenhilfe und Partizipation

18 Thesen

Im Vergleich zu anderen Arbeitsbereichen Sozialer Arbeit wurde in der Wohnungslosenhilfe bisher recht wenig zur Einbeziehung der Betroffenen in die Planung und Ausgestaltung der hierfür vorgesehenen sozialen Dienste getan. Woran kann das liegen, was müsste getan werden und warum und worauf sollte man dabei achten?

Der protestantische Theologe Paul Tillich sagt: „Partizipation bedeutet gerade dieses: Teil von etwas zu sein, von dem man zugleich getrennt ist.“ Die folgenden 18 Thesen greifen diesen Gedanken auf, beleuchten ihn aus unterschiedlichen Blickwinkeln und stellen einen Bezug zur aktuellen Situation der Wohnungslosenhilfe her.

Man kann nicht nicht partizipieren

Für Paul Tillich sind die Begriffe „Individuation“ und Partizipation untrennbar miteinander verbunden. Die Selbstwerdung eines Menschen, sein persönliches Wachstum und seine Selbstbestimmung sind nur möglich, weil er in einer Welt ist und nicht ohne Welt gedacht werden kann. Das ist eine Welt, von der er selbst

ein Teil ist, von der er aber gleichzeitig auch getrennt ist und der er handelnd und gestaltend oder leidend und ertragend gegenübersteht. Das heißt, er kann nur er selbst werden und sich verwirklichen, wenn er erkennt, dass er Teil eines größeren Ganzen ist, war und wird: Teil des Seins, der Welt, der Zukunft. Existenz ist nach Tillich ohne Partizipation nicht möglich. Und, wie man mit Watzlawick zu sagen pflegt, man könne nicht nicht kommunizieren, könnte man auch mit Tillich sagen, ein Mensch könne nicht nicht partizipieren. Das gilt auch für die Menschen in der Wohnungslosenhilfe (Watzlawick et al. 1980, S. 50).

Die Wohnungslosenhilfe ist Teil eines bürgerlichen Partizipationssystems

Es gehört zur Geschichte der Wohnungslosenhilfe, dass sie Teil eines Systems der Hilfe und gesellschaftlichen Umverteilung ist. Das deutsche Sozialmodell mit den privilegierten Verbänden der freien Wohlfahrtspflege hat sich aus der zivilgesellschaftlichen Beteiligung bürgerlicher Akteure entwickelt, die Zeuge der Entwurzelung zahlreicher Menschen infolge des Übergangs zur Industriegesellschaft geworden sind. Sie konnten diese massenhafte Entwurzelung des entstehenden Proletariats aus den Familien- und Gemeindeverbänden nicht mit ihren religiösen oder politischen Idealen in Einklang bringen. Insbesondere die kirchlichen Wohlfahrtsverbände und ihre Organisationen haben versucht, diese Not durch den Aufbau von sozialen Einrichtungen zu lindern. Diese Einrichtungen haben das soziale System in Deutschland geprägt.

Systematische Ausgrenzung und Diskreditierung

Den ursprünglichen Absichten der Arbeitsbeschaffung für Arbeitslose und einer Beheimatung der Heimatlosen standen nach 1933 in Deutschland massive Tendenzen konsequenter Ausgrenzung entgegen. In den USA wur-



Peter Szyka

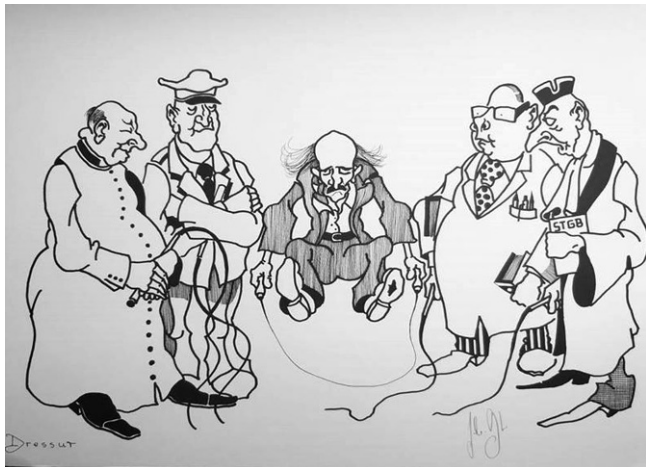
Hochschule Hannover
Bremen, Deutschland

*1954, Dr., Studium der Sozial- und Sozialarbeitswissenschaft. Bis 2018 Referent für Wohnungslosenhilfe beim Diakonischen Werk evangelischer Kirchen in Niedersachsen e. V., seit 2020 Verwalter der Professur für „Sozialarbeitswissenschaft, Gemeinwesenarbeit und Community Organizing“ an der Hochschule Hannover.

szyka@uni-bremen.de

Zusammenfassung Wohnungslose Menschen wurden systematisch diskreditiert und werden immer noch systematisch ausgegrenzt. Die Angebote für wohnungslose Menschen sind unzureichend und lückenhaft. Die besonderen Erfahrungen und Bedürfnisse der Betroffenen müssen besser als bisher berücksichtigt werden um bedarfsgerechtere Hilfen und Angebote zu gestalten. Hierfür ist die Einbeziehungen der Betroffenen in Planung und Ausgestaltung der Angebote systematisch und unbefristet zu fördern. Um den Interessen der Betroffenen Gehör zu verschaffen sind entsprechende Ressourcen bereitzustellen und Kommunikationswege zu eröffnen.

Schlüsselwörter Wohnungslosigkeit, Partizipation, Mut (Ermutigung), Community Organizing



den die Hobos, die mit ihrer Bereitschaft, Risiken und Gefahren auf sich zu nehmen, zu einer Art Avantgarde der Arbeiterklasse ernannt, die ohne Habe umherzogen und gleichwohl gegen unwürdige Arbeitsbedingungen kämpften. Dabei sangen sie Lieder der Freiheit, die bis heute die Basis der amerikanischen Folklore bilden. Genau zu dieser Zeit wurden Wohnungslose in Deutschland zu einem rassistisch minderwertigen Menschenschlag erklärt, der als nicht besserungsfähig zur Zwangsarbeit verpflichtet und den Konzentrationslagern zugeführt wurde. Das Stigma von Minderwertigkeit und Unglaubwürdigkeit wirkte noch Jahre nach. Dabei sind Wohnungslose oft, wenn auch oft wider Willen, solidarische (Über-)Lebenskünstler (Anderson 1998).

Partizipation ist eine Kernaufgabe der Wohnungslosenhilfe

Die Zielgruppe der Wohnungslosenhilfe wird in Deutschland – möglicherweise anders als in anderen europäischen Ländern – von den Sozialgesetzen her gerade über den Mangel an Teilhabe definiert. Es handelt sich um Menschen, bei denen der „Teilnahme in der Gemeinschaft“ besondere Schwierigkeiten entgegenstehen. Ziel aller Maßnahmen sei es, den betroffenen Menschen diese Teilnahme zu sichern und alle besonderen Schwierigkeiten, die dem entgegenstehen, „zu beseitigen, zu mildern, abzuwenden oder zu beseitigen“. Dabei wird gleichzeitig festgestellt, dass die Menschen zur Überwindung der bestehenden Schwierigkeit „aus eigener Kraft“ nicht in der Lage seien. Der gesetzliche Auftrag der Wohnungslosenhilfe heißt daher, die Teilnahme derer zu ermöglichen, die dies aus eigener Kraft nicht schaffen. Damit ist Partizipation der Kernauftrag der Wohnungslosenhilfe (Szynka 2010).

Materielle Verbesserung und/oder politische Repräsentation

In der Bundesrepublik war die konzeptionelle Gestaltung der Wohnungslosenhilfe im Wesentlichen auf die Verbesserung der materiellen und rechtlichen Situation der Betroffenen ausgerichtet. Als Aufgabe der Wohnungslosenhilfe geriet die gesellschaftliche Partizipation erst langsam und punktuell ins Blickfeld, obwohl der herausragende Sozialrechtsexperte Falk Roscher in seinen Kommentierungen zu den §§ 72 BSHG und 67 SGB XII immer schon darauf hingewiesen hat, dass die „Chance zur Verwirklichung bürgerlicher Freiheiten“ und die „Chance zur Verwirklichung politischer Rechte“ wichtige Elemente eines „normalen Lebens“ seien, deren Realisierung Ziel der Hilfe sei (Roscher 2005).

Partizipation ist nicht alles, aber ohne Partizipation ist alles nichts

Thomas Specht, der langjährige Geschäftsführer der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe, warf ein, dass Partizipation nicht die Lösung aller Probleme sei. Damit meinte er wohl, dass die politische Repräsentation Wohnungsloser, wenn sie denn überhaupt zustande kommt, das Problem fehlender Wohnungen nicht lösen würde. Teilnahme an politischen Veranstaltungen allein reiche nicht aus. Aber der Begriff Partizipation bedeutet Teilhabe und dazu gehört eben nicht nur die Teilnahme, sondern ebenso auch die Teilgabe, mithin die ausstehende gerechtere Verteilung materieller Güter, sei es durch angemessene Arbeitslosenhilfe, sozialen Wohnungsbau, höheren Mindestlohn oder sogar durch das bedingungslose Grundeinkommen (Specht 2010).

Die Partizipationschancen in der Wohnungslosenhilfe sind ungleich verteilt

In der Wohnungslosenhilfe hat sich bis heute ein weitgehend bürgerliches und patriarchalisches System erhalten, in dem die Gruppen der Beschäftigten und der Betroffenen einander gegenüberstehen. Die Beschäftigten partizipieren an der Ausgestaltung des Sozialsystems durch Fachverbände, Landesverbände und Bundesverbände sowie durch die Arbeitsgemeinschaften und Ligen der freien Wohlfahrtspflege. Daneben stehen ihnen noch Berufsverbände, Gewerkschaften und Einrichtungen der betrieblichen Mitbestimmung zur Verfügung. Für die Betroffenen gilt das bisher so nicht.

Mangelnde Partizipation durch Betroffene erzeugt Unglaubwürdigkeit

Die Betroffenen in der Wohnungslosenhilfe partizipieren, wenn überhaupt, nur über ihre Betreuer. Erst in letzter Zeit wird dieses Für-Andere-Partizipieren und

die Glaubwürdigkeit dieser Art von Fürsorge und Fürsprache brüchig. Insbesondere aus dem Bereich der Behindertenhilfe haben sich starke Selbstorganisationen gebildet, die mit Slogans wie „*Nothing about us without us!*“ in der Öffentlichkeit ein neues Gespür für die Authentizität der Darstellung von individuellen oder sozialen Problemlagen erzeugt haben. Nur Betroffene können diese Authentizität der Darstellung gewährleisten. Die existenzielle Erfahrung der Betroffenen ist es, die zur Klärung der Problemlage beiträgt und nicht die „Für“-Sprache der Professionellen. Die Betroffenen müssen als Experten ihrer eigenen Situation ernst genommen werden.

Die Rollen müssen neu definiert werden

Manchmal erleben wir eine Betroffenheit bei den Professionellen, die mit ihren herkömmlichen Kommunikationsstrategien gescheitert sind. Sie stellen fest, dass asymmetrische Kommunikationsformen, ein patriarchalisches Herablassen, ein Besserwissen nicht mehr ausreicht, um dem Sozialabbau zu begegnen oder neue Systeme aufzubauen. Manchmal erfolgt eine Solidarisierung der professionell Betroffenen mit den existenziellen Betroffenen, bei der die vorhandenen Unterschiede übergangen werden. Andererseits erleben wir aber auch so etwas wie einen Prozess der Professionalisierung der Betroffenen. Betroffene benehmen sich wie Profis und umgekehrt. Es nutzt aber nichts, die Rollen zu tauschen. Es ist wichtig, sich über die unterschiedlichen Erfahrungen, Aufgaben, Ziele und Interessen zu verständigen, die Beschäftigte und Betroffene haben. Vielleicht ist es noch einmal sinnvoll, den Gedanken von Tillich aufzunehmen, dass Partizipation immer auch mit Individuation verbunden ist. Beide, Professionelle und Betroffene, müssen ihre Rollen neu definieren.

Partizipation ist eine schwierige Aufgabe

Im Hinblick auf Partizipation besteht professionelle Hilfe darin, den Betroffenen dabei zu helfen, ihre existenziellen Erfahrungen und die daraus resultierenden Forderungen zur Sprache und in die öffentliche Debatte einzubringen. Dabei sind oft diejenigen Betroffenen am erfolgreichsten und am wirkungsvollsten, die einen wesentlichen Teil ihrer Schwierigkeiten bereits überwunden haben und die bereit sind, öffentlich darüber zu sprechen. Das sind solche, die ihre schlechten Erfahrungen, ihr Scheitern, ihre Verletzungen, ihre Verletzlichkeit, ihre Vergangenheit nicht verdrängen, sondern öffentlich artikulieren. Solche, die erzählen können, wie es dazu kam und welcher Weg schließlich wieder aus dieser Lage herausgeführt hat. Dazu braucht man neben rhetorischen Fähigkeiten vor allem den „Mut, Teil

eines Ganzen zu sein“ Das ist schwierig, aber nicht unmöglich (Tillich 1991).

Auch die Professionellen brauchen Mut

Um Partizipation zu fördern müssen die Professionellen ihre Haltung immer wieder neu überprüfen. Wenn sie sich auf die Seite der Betroffenen stellen und deren berechtigten Anliegen zu den ihren machen, wechseln sie die Seiten. Sie spielen dabei „eine fundamentale Rolle und haben sie in der ganzen Geschichte (...) gespielt. Aber während sie aufhören (...) unbeteiligte Zuschauer (...) zu sein, (...) bringen sie fast immer die Male ihrer Herkunft mit sich: ihre Vorurteile und ihre Verbildungen, zusammen mit dem Mangel an Vertrauen in die Fähigkeit (...) [der Wohnungslosen, Anm. PS] denken, wollen und wissen zu können.“ (Freire 1973, S. 46).

Partizipation kann organisiert werden

Dazu braucht man auch politische Erfahrung. Das am besten geeigneten Verfahren, eine neue Zusammenarbeit zwischen Professionellen und Betroffenen anzuregen, scheint mir zurzeit die Praxis des Community Organizing zu sein. Dieses, aus der amerikanischen Bürgerrechtsbewegung und der aktivierenden Gemeinwesenarbeit stammende Partizipationsverfahren umfasst Phasen des intensiven Zuhörens, der gemeinsamen Recherche und der gemeinsamen Problemlösung. Dabei stellt sich heraus, dass die oftmals (scheinbar unlösbaren) individuelle Notlagen von mehreren Betroffenen gleichermaßen erlebt werden. Sie können daher in gemeinsame bzw. öffentliche Probleme und Aufgaben verwandelt und als solche gelöst werden.

Dafür gibt es Beispiele

Wir hatten die Gelegenheit, im Rahmen eines von der Lotterie Glückspirale geförderten Projektes zu testen, was geschieht, wenn man in Deutschland diese Methoden mit ehemaligen Wohnungslosen anwendet. Dabei unterstützte uns ein in den USA ausgebildeter Community Organizer. Aus diesem Projekt ist eine Reihe von Aktionen entstanden, die durchaus ermutigend sind. Ehemals vertreten Wohnungslose ihre Interessen in Sozialausschüssen, organisieren Freikarten fürs Kino, beteiligen sich an einem internationalen Theaterprojekt und begleiten öffentlichkeitswirksame Aktionen, wie die Übergabe des „verbogenen Paragraphen“, dem Negativ-Wanderpokal des Evangelischen Fachverbandes Existenzsicherung und Teilhabe e. V. (EBET) und die Treffen von Menschen mit Armutserfahrung. Dort treffen sie auf andere Aktive und Netzwerke und lernen voneinander. Inzwischen gibt es regelmäßige bundesweite Wohnungslosentreffen. Die Bundesbetroffenen-

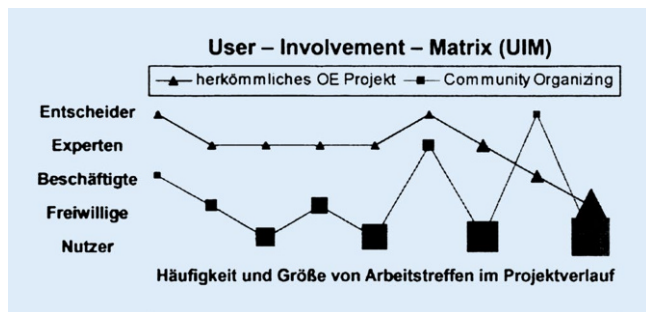


Abb. 1 User-Involvement-Matrix

initiative (BBI), das Armutsnetzwerk und die Selbstorganisation Wohnungsloser haben Vereinsstatus erlangt und werden von Verbänden, Verwaltungen, Politikern, Forschern, Schriftstellern und Regisseuren immer wieder angefragt.

Partizipation setzt eine materielle Mindestabsicherung voraus

Die Betroffenen brauchen immer noch die Professionellen, um sich und ihre Interessen in die politische Debatte einzubringen. Eine materielle Mindestabsicherung ist eine Voraussetzung für gelingende Partizipation. Hierzu gehören insbesondere auch zusätzliche Reise-, Raum- und Kommunikationskosten. Inzwischen finden nicht nur persönliche Treffen, sondern auch Online-Konferenzen statt. Einige, aber noch viel zu wenige Einrichtungen stellen den Wohnungslosen hierfür ihre Online-Arbeitsplätze zur Verfügung.

Durch organisierte Partizipation wird Macht erzeugt

Durch die gemeinsame Analyse persönlicher Notsituationen ergibt sich Möglichkeit zur Selbsthilfe. Es ergibt sich aber auch die Möglichkeiten zur politischen Artikulation. Dies geschieht zunächst in kleinen Kreisen, je größer allerdings diese Kreise werden, je mehr sie zusammenarbeiten, um so größere Chancen ergeben sich, in der Öffentlichkeit und in den politischen Arenen gehört zu werden. Solche Macht entsteht durch die große Zahl von Akteuren, die ihre existentielle und praktische Erfahrung einbringen und die Fähigkeit haben, Gegner von Freunden zu unterscheiden. Macht entsteht auch aus Koalitionen, also aus der Fähigkeit, mit Freunden zusammenzuarbeiten, um die Gegner zu zwingen, begründete Forderungen zu erfüllen.

Partizipation kann gemessen werden

Wenn man sich mit Partizipation beschäftigt, kommen alle möglichen Verfahren in den Blick. Von „bunten Nachmittagen“ bis zu „aktivierenden Befragungen“ in Einrichtungen und Stadtteilen. Eine Möglichkeit zu

messen, welche Art von Beteiligung über welchen Zeitraum erfolgt, stellt meine User-Involvement-Matrix dar. Im Beispiel werden ein herkömmlicher Organisationsentwicklungs- oder Entscheidungsprozess („top-down“) und ein Community Organizing („bottom-up“) Prozess gegenübergestellt (Szynka 2010) (siehe Abb. 1).

Die Qualität von Beteiligungsverfahren kann bewertet werden

Man kann auch die Qualität von Beteiligungsverfahren differenzieren und skalieren. Eine seit Jahren viel beachtete Typisierung stellt die „Stufenleiter der Partizipation“ von Sherry Arnstein dar. Diese Skala stammt aus der Stadtplanung und umfasst gebräuchliche Manipulationsversuche (Stufe 1) und Veranstaltungen der Scheinpartizipation ebenso wie Prozesse, in denen Bürger oder Betroffene ihre Angelegenheiten selbst in die Hand nehmen und gestalten (Stufe 8). Community Organizing scheint das Potenzial zu haben, auf dieser Leiter einen hohen Rang einzunehmen (Arnstein 1972) (siehe Abb. 2).

Demokratisch legitimierte Macht unterliegt der Kritik und Kontrolle

Jede Rede von Macht erzeugt die Befürchtung und den Hinweis, dass Macht missbraucht werden könne. Zweck jeder Organisation ist aber die Erzeugung von Macht. Organisationen scheitern jedoch häufig am falschen Umgang mit ihrer Macht. Wenn es um (Selbst-)Organisation geht, muss deshalb auch über Macht geredet werden. Nur ein tiefergehendes Verständnis von Macht ermöglicht deren Kritik und Kontrolle. Zu diesem Zweck wird beim Community Organizing gern auf einen Gedanken von Martin Luther King hingewiesen. „Macht“, so Martin Luther King, sei „richtig verstanden, die Möglichkeit etwas zu erreichen. Es ist die Stärke, die man braucht, um soziale, politische oder wirtschaftliche Veränderungen herbeizuführen. In diesem Sinne ist Macht nicht nur erwünscht, sondern auch notwendig, um die Forderung nach Liebe und Gerechtigkeit zu erfüllen. Eines der größten Probleme der Geschichte ist es, dass die Begriffe Liebe und Macht gewöhnlich als polare Gegensätze gegenübergestellt werden. Liebe wird mit dem Verzicht auf Macht gleichgesetzt und Macht mit der Verneinung von Liebe identifiziert. (...) Was wir aber brauchen, ist die Erkenntnis, dass Macht ohne Liebe rücksichtslos und schimpflich ist und dass Liebe ohne Macht sentimental und blutleer ist. Macht im besten Sinne ist Liebe, welche die Forderung nach Gerechtigkeit erfüllt. Gerechtigkeit im besten Sinne ist Liebe, die alles ändert, was sich der Liebe entgegenstellt“ (King 1968). Diesen Gedanken hat Martin

„Stufenleiter der Partizipation“

Planung, Ausrichtung und Management des gesamten Programms liegen in der Hand der Bürger/Betroffenen. Niemand steht zwischen ihnen und den zur Ausführung benötigten Mittel.

Stufe 8: „Bürgerkontrolle“

Stufe 7: „Delegierte Macht“

Bürger/Betroffene haben die klare Mehrheit in den Gremien, die Entscheidungen treffen. Dadurch können sie sicherstellen, dass die Maßnahmen auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind.

Stufe 6: „Partnerschaft“

Die Entscheidungsmacht wurde tatsächlich durch Verhandlungen zwischen Bürgern/Betroffenen auf der einen und den Entscheidungsträgern auf der anderen Seite neu verteilt. Die Verantwortung für die Entscheidung wird geteilt, in gemeinsamen Sitzungen erarbeitet und gemeinsam getragen.

Stufe 5: „Beschwichtigung“

Auf dieser Stufe wird handverlesenen Teilnehmern erlaubt, unbegrenzt zu beraten und zu planen. Aber das Recht, die Vorschläge anzunehmen oder zu verwerfen, behalten sich andere vor.

Stufe 4: „Konsultation“

Ein wichtiger Schritt in Richtung Beteiligung. Meinungen und Haltungen werden erforscht, Treffen werden organisiert, aber man hat das Gefühl, nicht wirklich beteiligt zu sein. Die Entscheidungen werden wo anders getroffen.

Stufe 3: „Information“

Ein wichtiger Schritt in Richtung Beteiligung. Aber die Information geht meist nur in eine Richtung. Es gibt keine Möglichkeit zur Stellungnahme.

Stufe 2: „Therapie“

Ziel der Veranstaltung ist es, die Teilnehmer zu belehren oder gar zu erziehen. Hierbei handelt es sich eigentlich gar nicht um Beteiligung.

Stufe 1: „Manipulation“

Die Teilnehmer sollen keine Möglichkeit haben, sich zu wehren. Die Beteiligung ist nur zum Schein und eine reine Übung in Public Relations. Auch das ist keine Beteiligung.

Abb. 2 „Ladder of Partizipation“,
Sherry Arnstein

Luther King von dem eingangs erwähnten Theologen Paul Tillich übernommen. Das gibt mir die Gelegenheit, zum Schluss noch einmal auf den Mann hinzuweisen, mit dem ich begonnen habe (King 1968; Tillich 1968, S. 146).



Eingegangen. 29. Januar 2021

Angenommen. 29. Januar 2021

Funding. Open Access funding enabled and organized by Projekt DEAL.

Open Access. Dieser Artikel wird unter der Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz veröffentlicht, welche die Nutzung, Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und Wiedergabe in jeglichem Medium und Format erlaubt, sofern Sie den/die ursprünglichen Autor(en) und die Quelle ordnungsgemäß nennen, einen Link zur Creative Commons Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden.

Die in diesem Artikel enthaltenen Bilder und sonstiges Drittmaterial unterliegen ebenfalls der genannten Creative Commons Lizenz, sofern sich aus der Abbildungslegende nichts anderes ergibt. Sofern das betreffende Material nicht unter der genannten Creative Commons Lizenz steht und die betreffende Handlung nicht nach gesetzlichen Vorschriften erlaubt ist, ist für die oben aufgeführten Weiterverwendungen des Materials die Einwilligung des jeweiligen Rechteinhabers einzuholen.

Weitere Details zur Lizenz entnehmen Sie bitte der Lizenzinformation auf <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>

Literatur

- Anderson, N. (1998). *On hobos and homelessness*. Chicago, London: University of Chicago Press.
- Arnstein, S. (1972). Stufen der Bürgerbeteiligung. In L. Lauritzen (Hrsg.), *Mehr Demokratie im Städtebau*. Hannover: Fackelträger.
- Freire, P. (1973). *Pädagogik der Unterdrückten. Bildung als Praxis der Freiheit*. Hamburg: Rowohlt.
- King, M. L. (1968). *Wohin führt unser Weg? Chaos oder Gemeinschaft*. Hamburg: Fischer.
- Roscher (2005). *Sozialgesetzbuch XII, Lehr und Praxiskommentar*. Baden-Baden: Nomos.
- Specht, T. (2010). Thesen zu Partizipation, Selbstorganisation und Selbsthilfe wohnungsloser und von Wohnungslosigkeit bedrohter Menschen. *wohnungslos*, 52(2), 48–59.
- Szynka, P. (2010). Partizipation und (Selbst-)Organisation in der Wohnungslosenhilfe. *wohnungslos*, 52(2), 41–44.
- Tillich, P. (1968). *Liebe – Macht – Gerechtigkeit*. Berlin, New York: de Gruyter.
- Tillich, P. (1991). *Der Mut zum Sein*. Berlin, New York: de Gruyter.
- Watzlawick, et al. (1980). *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien*. Bern, Stuttgart, Wien: Huber.