

Besser Kommunizieren

Abstract

- Wie bringe ich meine Botschaft rüber?
- Welches Kommunikationsmittel sollte ich in welcher Situation nutzen? In welchen Aspekten unterscheiden sich die verschiedenen modernen Kommunikationsmittel und was hat das für Auswirkungen auf Sender und Empfänger? Der Vortrag gibt eine Übersicht über die bekanntesten Kommunikationsmittel, versucht eine Klassifikation und gibt Denkanstöße zur Verwendung der Kommunikationsart aus Sicht eines norddeutschen Informatikers mit grauen Schläfen.

Der Referent

- Diplom-Informatiker
- Basketball seit 1977
- Notes seit 3.0
- Dualer prinzipaler CLP R5, IMB Advanced...
- ITEE seit 1999,
Informationstechnologie Effizient Einsetzen
- Hamburg-Partner
- "von der Idee bis zur Verwirklichung"
- Prozessberater
- BlackBerry/Smartphones

Agenda

- Was ist Kommunikation?
- Welche Kommunikationsmedien gibt es?
- Welche Eigenschaften kann Kommunikation haben?
- Mit Komplexität umgehen
- Was tun?

Beispiel 1

- „Du morgen nicht“

Beispiel 2

- Ex-Bundespräsident Christian Wulff spricht dem Chefredaktuer der Bildzeitung auf seinen Anrufbeantworter

Beispiel 3

- Wie erreiche ich meinen Kollegen am Wochenende, ohne ihn zu stören?

Beispiel 4

- **Leute plündern Büros nach Kündigung per SMS**
- LONDON, 1. Juni 2003 (dpa). Ein britisches Unternehmen hat 2500 Beschäftigte entlassen - den überwiegenden Teil per Kurznachricht (SMS) auf ihr Handy. Andere bekamen die Kündigung per E-Mail. In einer der SMS-Botschaften wurden die Arbeitnehmer aufgefordert, eine bestimmte Nummer anzurufen. Dort teilte ihnen ein Anrufbeantworter mit, dass sie mit sofortiger Wirkung ihren Job verloren hätten. Weiter hieß es: "Unglücklicherweise werden keine Gehälter mehr gezahlt - bitte rufen Sie nicht im Büro an." Stattdessen sollten sie schon einmal ihre Büroschlüssel und Firmenwagen zur Abgabe bereithalten. Wie die britischen Zeitungen Times und Guardian berichteten, waren viele Beschäftigte deshalb so wütend, dass sie die Büros des Unternehmens in Manchester, Birmingham und Liverpool plünderten. Das Unternehmen, die auf Schadenersatzklagen spezialisierte Accident Group, rechtfertigte sein Vorgehen damit, dass seine Muttergesellschaft am Freitag zahlungsunfähig geworden sei. Die Ereignisse hätten sich dadurch so überschlagen, dass es nicht mehr möglich gewesen sei, die Beschäftigten in persönlichen Gesprächen zu informieren.
- Quelle: <http://www.chefduzen.de/index.php?topic=141.0>

Beispiel 5

- Im Schutz von sozialen Netzwerken lässt es sich besonders leicht fremd-flirten. Eine Vereinigung von amerikanischen Anwälten warnt nun: Bereits jede fünfte Scheidung geht auf Facebook zurück.
- Quelle:
<http://www.telegraph.co.uk/technology/facebook/6857918/Facebook-fuelling-divorce-research-claims.html>

Beispiel 6

Auf gutefrage.net wird darüber diskutiert, was von diesem grassierendem „Hallo“ in E-Mails zu bewerten ist. Eine Unbekannte namens „Baiana“ antwortet einer gewissen „sonstewer“, die sich über ein solches „Hallo“ in der Mail eines Geschäftspartners beschwert hat, und nimmt kein Blatt vor den Mund: „Die Respektlosigkeit findet nicht in seinen Mails statt, sondern ganz allein in Deinem Kopf. Du bastelst sie Dir zusammen und steigerst Dich immer weiter rein.“ Und „sonstewer“ antwortet: „Ich finde Deine Antwort ziemlich übergriffig und abwertend. Unprofessionell, unpersönlich und ebenso respektlos ist allein Deine Antwort.“ Man sieht geradezu die pikierte Miene vor sich, mit der das in die Tastatur gehackt wird – aus der Anonymität des kommunikativen Raumes hat sich eine Angriffslust und Verletzbarkeit entwickelt, die man sich im realen Gegenüber-Sitzen einander Unbekannter niemals leisten würde.

Quelle: Artikel „Das Ende der Liebe im Brief“

Beispiel 7

Musterkarte der gedruckten Zumutungen

<http://www.spiegel.de/spiegel/print/d-67682729.html>

Quelle: Hans Magnus Enzensberger: DER
SPIEGEL 2009



Agenda

- **Was ist Kommunikation?**
- Welche Kommunikationsmedien gibt es?
- Welche Eigenschaften kann Kommunikation haben?
- Mit Komplexität umgehen
- Was tun?

Definition Kommunikation

- **Kommunikation** stammt aus dem Lateinischen *communicare* und bedeutet „**teilen, mitteilen, teilnehmen lassen; gemeinsam machen, vereinigen**“.
- Kommunikation ist eine Sozialhandlung, in die mehrere Menschen einbezogen sind. Wesentliche Aspekte dieser Sozialhandlung sind zum einen *Anregung und Vollzug von Zeichenprozessen* und zum anderen *Teilhabe*, in der etwas *als etwas Gemeinsames* entsteht. Kommunikation als Sozialhandlung ist immer situationsbezogen.
- Kommunikation als Sozialhandlung dient der Problemlösung: Durch Kommunikation werden Hindernisse überwunden, die sich allein nicht bewältigen lassen.
- Kommunikation ist selektiv und subjektiv: Was ist für mich bedeutsam und was bringe ich an Erfahrung und Persönlichkeit mit?
- Quelle: Wikipedia

Definition Kommunikation 2

- Austausch oder Übertragung von Information
- Austausch = gegenseitiges Geben und Nehmen
- Übertragung = die Beschreibung dafür, dass dabei Distanzen überwunden werden können, oder es ist eine Vorstellung gemeint, dass Gedanken, Vorstellungen, Meinungen und anderes ein Individuum ‚verlassen‘ und in ein anderes ‚hinein gelangen‘.

Definition Kommunikation 3

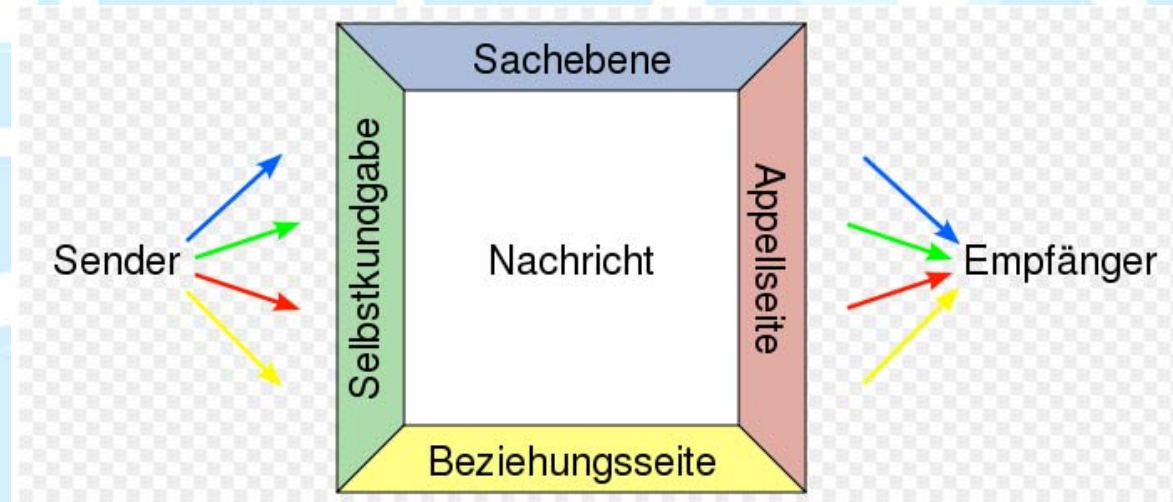
- technisch
- „Signalübertragung“, „wechselseitige Steuerung“ und in einfachen Fällen auch „Verbindung“ von technischen Geräten

Definition Kommunikation 4

- Kommunikation ist alltäglich und verläuft scheinbar selbstverständlich, sodass sie nicht weiter problematisch erscheint. Für die meisten Situationen reicht dies auch aus; es wäre zu aufwendig, die eigene Kommunikation ständig zu hinterfragen. Erst bei Missverständnissen und Misserfolgen, die mit Kommunikation in Zusammenhang gebracht werden können, wird Kommunikation problematisiert.
- Quelle: Wikipedia

Vier-Seiten-Modell

von Friedemann Schulz von Thun



1. Auf die Sache bezogener Aspekt: die beschriebene Sache („Sachinhalt“, „Worüber ich informiere“)
2. Auf den Sprecher bezogener Aspekt: dasjenige, was anhand der Nachricht über den Sprecher deutlich wird („Selbstoffenbarung“, „Was ich von mir selbst kundgebe“)
3. Auf die Beziehung bezogener Aspekt: was an der Art der Nachricht über die Beziehung offenbar wird („Beziehung“, „Was ich von dir halte oder wie wir zueinander stehen“)
4. Auf die beabsichtigte Wirkung bezogener Aspekt: dasjenige, zu dem der Empfänger veranlasst werden soll („Appell“, „Wozu ich dich veranlassen möchte“)

5. Quelle: Wikipedia

Informationsgehalt von Kommunikation

- Link zur Grafik:
- http://www.wissensmanagement.net/fileadmin/images_fachbeitraege/strobel_grafik_maerz.png

Quelle: http://www.wissensmanagement.net/online/online_artikel_archiv/fachbeitraege/ausgabe/artikel/mimik_gestik_blickkontakt_sprache_wie_wichtig_sind_sie_wirklich.html

55-38-7-Regel nach Mehrabian

- Wirkung von Kommunikation
 - 7 % durch den sprachlichen Inhalt
 - 38 % durch den stimmlichen Ausdruck
 - 55 % durch den mimischen Ausdruck
- Dies ist keine allgemeingültige Regel!
- Die Bedeutung nonverbaler Elemente in der menschlichen Kommunikation. Gemäß der sogenannten 7-38-55-Regel wird die Wirkung einer Mitteilung über das eigene emotionale Empfinden von Mögen/Ablehnung („like“/„dislike“), die in Bezug auf die Komponenten Inhalt, stimmlichem oder mimischem Ausdruck widersprüchlich ist, zu 7 % durch den sprachlichen Inhalt, zu 38 % durch den stimmlichen und zu 55 % durch den mimischen Ausdruck bestimmt.
- Quelle: <http://www.soft-skills.com/sozialkompetenz/nonverbalesensibilitaet/mehrabian/55387regel.php>

Kommunikationsknoten

nach Konrad Lorenz

Gedacht ist noch nicht Gesagt

Gesagt ist noch nicht Gehört

Gehört ist noch nicht Verstanden

Verstanden ist noch nicht Einverstanden

Einverstanden ist noch nicht Behalten

Behalten ist noch nicht Angewendet

Angewendet ist noch nicht Beibehalten.

Störungen

- fehlerhaftes Aussenden der Nachricht durch falsche oder nicht eindeutige Begriffe/Gesten.
- Beeinträchtigungen in der Artikulation der Nachricht durch undeutliches oder zu leises Sprechen des Senders, durch unübliche Betonungen, Dialekte oder starke Akzente.
- Störungen bei der Signalübertragung vom Sender zum Empfänger durch eine laute Geräuschkulisse, Ablenkungen, Sichtbehinderungen (bei nonverbaler Kommunikation), Signalunterbrechungen.
- fehlerhaftes Empfangen der Nachricht durch Beeinträchtigungen des Hörens oder falsche Interpretation der Nachricht.
- Widerspruch zwischen verbalen und nonverbalen Mitteilungen
- Quelle:
http://www.channelpartner.de/knowledgecenter/management_karriere/241502/index2.html

Kollaboration/Zusammenarbeit

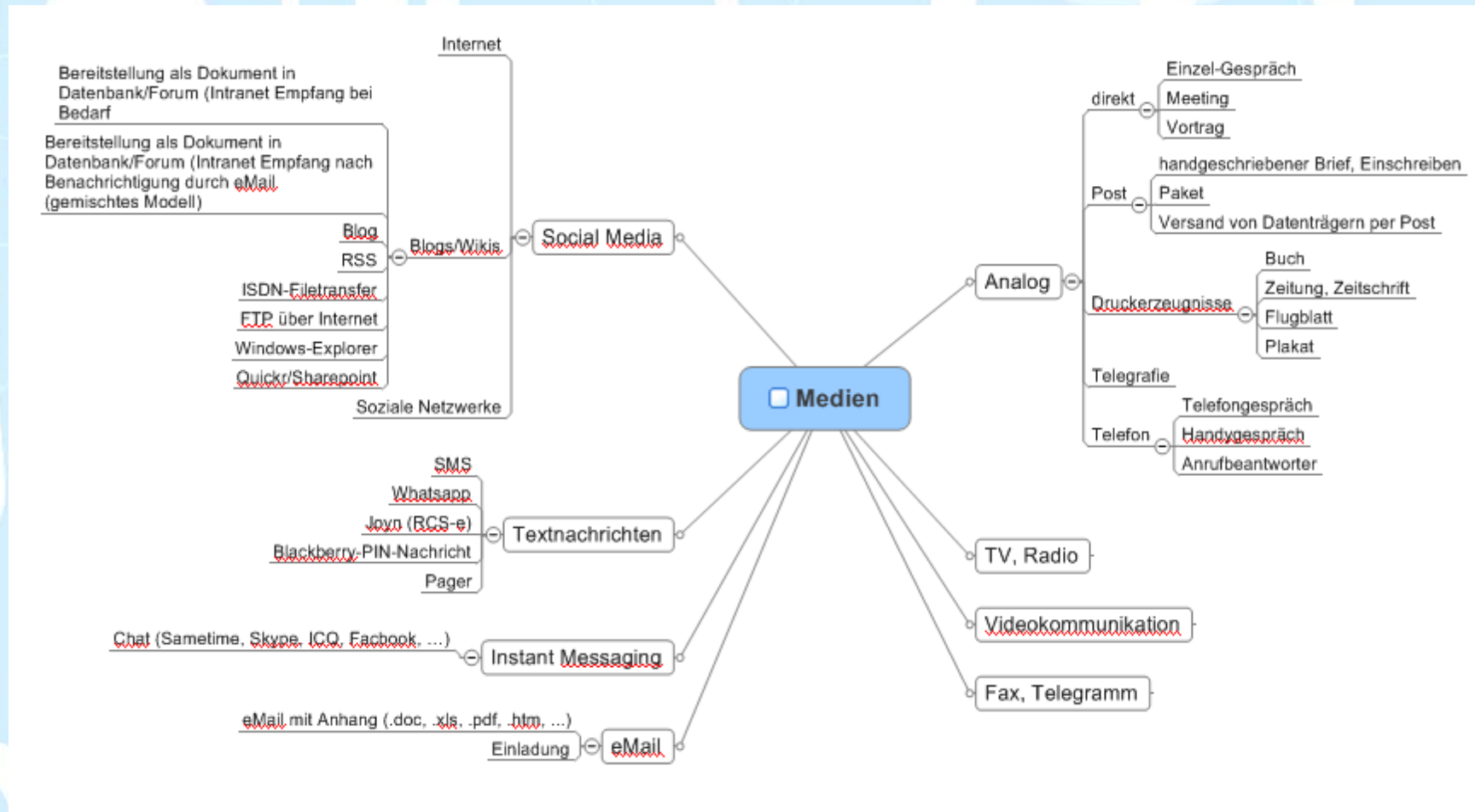
- Eine **Kollaboration** (lat. *co-* = „mit-“, *laborare* = „arbeiten“) ist die Mitarbeit bzw. Zusammenarbeit mehrerer Personen oder Gruppen von Personen.
- als das wechselseitige Aufeinander-Einwirken von Akteuren oder Systemen, siehe Interaktion
- digitale Zusammenarbeit, also die mittelbare Zusammenarbeit via digitaler Medien, wird oftmals unter dem Begriff Computer Supported Cooperative Work (oder Groupware) dargestellt



Agenda

- Was ist Kommunikation?
- Welche Kommunikationsmedien gibt es?
- Welche Eigenschaften kann Kommunikation haben?
- Mit Komplexität umgehen
- Was tun?

Kommunikationsmittel



Multimedia

- **Multimedia war das Wort des Jahres 1995**



Agenda

- Was ist Kommunikation?
- Welche Kommunikationsmedien gibt es?
- Welche Eigenschaften kann Kommunikation haben?
- Mit Komplexität umgehen
- Was tun?

Merkmale von Kommunikation

- Push/Pull
- synchron, asynchron
- Dringlichkeit
- Privat – beruflich
- 1-1,1-n; n-n;n-1
- individuell-Gruppe-Masse
- Komplexität
- Relevanz
- Banalität
- Geschlecht der Kommunikationspartner
- Wo befinden sich die Kommunikationspartner?
- Sprache
- Nutzen
- Service
- Kosten
- Aufbereitung
- Rückkopplung erforderlich
- Welche Kommunikationsmittel stehen zur Verfügung?
- wie ist der Empfänger angebunden (Geschwindigkeit)?
- Wie ist der Empfänger erreichbar - Kontrolle der Anwesenheit?
- Größe des Dokuments in Bytes
- Medienbruch
- Filterung?
- Technische Ausstattung
- Zugang
- Nutzungsrechte
- Sicherheit
- Soziale Aspekte
- Weiterbearbeitung – Suchen
- User Interface

Merkmale von Kommunikation

Sicherheit

- Vertraulichkeit
- Sicherheit (Unterschrift)
- Verlässlichkeit
- Integrität
- Verschlüsselung
- Ist es sicher, dass die Mail ankommt?
- Wird die Mail auch gelesen?
- Empfangsbestätigung
- Blacklist?
- Schadsoftware?
- Virenschutz

Merkmale von Kommunikation

Soziale Aspekte

- Wie möchte der Empfänger kommunizieren?
- Wie gut kenne ich den/die Empfänger? Zu welcher Benutzergruppe gehört er?
- Höflichkeit
- Vertrautheit der Kommunikationspartner
- Atmosphäre
- persönlicher Zuspruch
- Stress für Sender
- Stress für Empfänger
- Zeit stehlen, Effizienz (für Sender, Empfänger)
- Fragmentierung des Arbeitstages
- Gewöhnung
- Humor
- Mimik
- Gestik
- Stimmlage, stimmlicher Ausdruck
- Zuspruch
- Wertung
- Assoziationen
- Interesse

Merkmale von Kommunikation

Weiterbearbeitung - Suchen

- Informationsmenge, -masse
- Wie finde ich das wieder (auf welchem Medium habe ich die Botschaft erhalten?)?
- Archivierung/Dokumentenmanagement
- Muß etwas dokumentiert werden?
- Aufteilung; viele unterschiedliche Informationen in einer Nachricht?
- Substanz der Information
- Wo sind meine SMSs und meine Anrufe zu finden (außer auf dem Smartphone)
- Dateiformat
- Schreibschutz

Merkmale von Kommunikation

User Interface

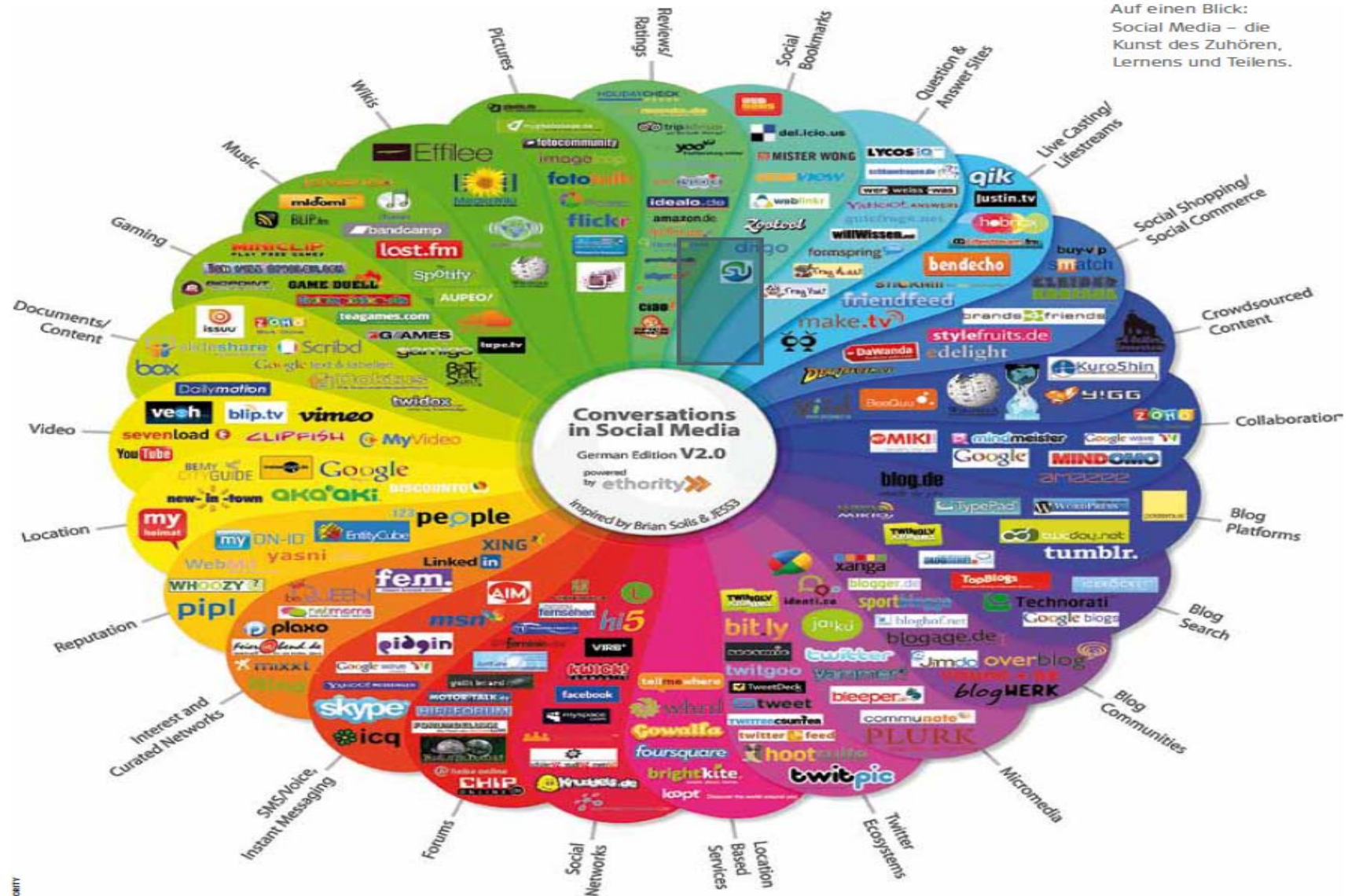
- Bequemlichkeit
- Schnelligkeit
- Expertise nötig zur Bedienung, zur Einrichtung
- Welche technischen Hilfsmittel habe ich zur Verfügung (Scanner?)
- Muss die Botschaft weiterbearbeitet werden?
- Bildschirmgröße
- Meldung direkt lesbar oder als Link/Anhang
- Barrierefrei
- Rechtschreibung
- Zeichencodierung
- gezippt oder nicht
- Linux, Mac oder PC
- Dateiformat
- Nebengeräusche
- ist der Gesprächspartner schwer zu verstehen?
- Fernwartung

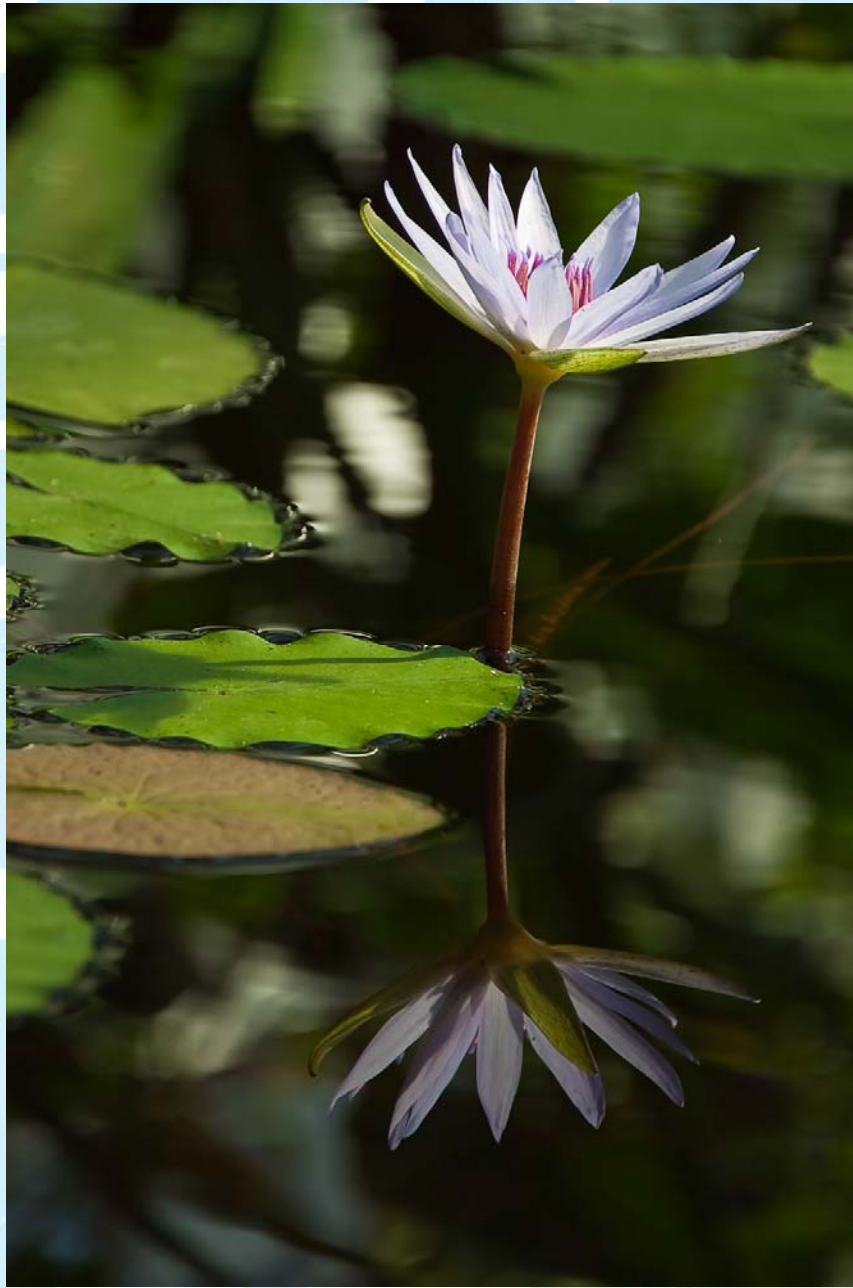
Soziale Software

- **Soziale Software** (englisch *social software*) ist ein Modewort für Software, die der menschlichen Kommunikation und der Zusammenarbeit dient, z.B. im Zusammenhang mit Social Media. Den Systemen ist gemein, dass sie dazu dienen, Gemeinschaften aufzubauen und zu pflegen, und zwar in aller Regel über das Internet.

Übersicht Social Media

Auf einen Blick:
Social Media – die
Kunst des Zuhören,
Lernens und Teilens.





Agenda

- Was ist Kommunikation?
- Welche Kommunikationsmedien gibt es?
- Welche Eigenschaften kann Kommunikation haben?
- **Komplexität verstehen**
- Was tun?

Komplexität?

- Wenn wir es in 20 Jahren Notes nicht geschafft haben, den Usern die vernünftige Verwendung von Notes und Sametime beizubringen, riesige Attachments nicht an 50 Empfänger zu senden, warum sollte das dann mit Connections klappen?

Kommunikationsverhalten

- Wandelt sich
- Telegrafie gibt es nicht mehr
- Besuch zu Hause war früher gang und gäbe, heute meldet man sich vorher immer an.
- Anrufen tut man nicht mehr
- eMails schicken tut man nicht mehr
- Gravierende Unterschiede!

Unterschiedliche Benutzergruppen

- Digitale Außenseiter
- Gelegenheitsnutzer
- Berufsnutzer
- Trendnutzer
- Digitale Profis
- Digitale Anvantgarde
- Quelle: Digitale Gesellschaft 2011

Etikette

- **Etikette** (franz. *étiquette*) ist ein Verhaltensregelwerk, welches sich auf zeitgenössische traditionelle Normen beruft und das die Erwartungen an das Sozialverhalten innerhalb gewisser sozialer Kreise beschreibt
- Quelle (Wikipedia)

eMail-Regeln

- Prägnante Betreffzeilen
- Informelle Anrede
- Knappe Zitate
- Nicht BRÜLLEN, lieber :-)
- Informationsreiche Signatur
- Ohne Anhang kommen
- Mail ist keine Schneckenpost
- Vorsichtiges Weiterleiten
- Vorsicht beim ungeschützten Verkehr
- Imitation macht den Kommunikationsmeister
- Quelle: <http://www.heise.de/ct/artikel/Kommunikette-287716.html>

Netikette

01. Vergiss niemals, dass auf der anderen Seite ein Mensch sitzt
02. Erst lesen, dann denken, dann erst senden
03. Fasse Dich kurz!
04. Deine Artikel sprechen für Dich. Sei stolz auf sie!
05. Nimm Dir Zeit, wenn Du einen Artikel schreibst!
06. Vernachlässige nicht die Aufmachung Deines Artikels
07. Achte auf die "Subject:"-Zeile!
08. Denke an die Leserschaft!
09. Vorsicht mit Humor und Sarkasmus!
10. Kürze den Text, auf den Du Dich beziehst
11. Benutze Mail, wo immer es geht!
12. Gib eine Sammlung deiner Erkenntnisse ans Netz weiter
13. Achte auf die gesetzlichen Regelungen!
14. Benutze Deinen wirklichen Namen, kein Pseudonym
15. Kommerzielles?
16. Keine "human gateways" - das Netz ist keine Mailbox
17. "Du" oder "Sie"?

Nach: *Newsgroup: de.newusers; From: achim@jat.sub.org (Joachim Astel)*

Post Privacy

- **Post-Privacy** bezeichnet einen Zustand, in dem es keine Privatsphäre mehr gibt und Datenschutz nicht mehr greift. Der Kunstbegriff ist um das Jahr 2009 im Zusammenhang einer Debatte um Soziale Netze im Internet entstanden. In dieser Debatte ging es darum, ob man angesichts der großen Mengen privater Daten im Internet resignieren oder die Datenmenge als Chance sehen soll.
- Gemeint ist nicht, dass ein jeder Mensch überwacht wird, so dass er für alle transparent ist, sondern, dass was irgendjemandem über einen Menschen bekannt ist, problemlos transparent gemacht werden kann.

Privacy-Knigge

- Alle Sicherheitseinstellungen aktivieren
- Bilden Sie Freundeskreise
- Schützen Sie bei jedem Eintrag Ihre Privatsphäre
- Prüfen Sie Ihre privaten Fotos
- Ihre Persönlichkeit verdient Schutz
- Achten Sie auf Vertraulichkeit
- Löschen Sie aktiv unerwünschte Einträge
- Quelle: <http://www.knigge-rat.de/themen.html>

Agenda

- Was ist Kommunikation?
- Welche Kommunikationsmedien gibt es?
- Welche Eigenschaften kann Kommunikation haben?
- Mit Komplexität umgehen
- Was tun?

Wie behalte ich den Überblick?

- Mache es einfach
- Universal Inbox
 - BlackBerry OS10
 - Universal Inbox for iPad (Niklas Heidloff)
 - Facebook
- Löschen

Universal Inbox

- **Social XPages App: Universal Inbox for iPad**
Posted by Niklas Heidloff | 6. Juni 2011
- In order to test the new (coming soon) functionality of the [Social Enabler](#) project, I've created a little sample app 'Universal Inbox'. This app can be used to check quickly for updates from various sources without having to launch the specific apps. This could be useful to quickly check for updates in the morning when still laying in bed or in my case check for updates in the evening from the couch via iPad.

While I think that the scenario is a good one, the app is really only to proof the new APIs rather than providing a full app with a new interface for existing services. You can get updates from Twitter, Facebook, the IBM Social Business Toolkit, IBM Connections, IBM Lotus Domino mail or any other Domino applications. The data is read via REST services mostly using JSON and sometimes Atom.

Video:

<http://www.openntf.org/Projects/pmt.nsf/2EC3490DFC5AB47D862578A4003B16CF/%24file/Inbox.swf>

- Quelle: <http://www.openntf.org/blogs/openntf.nsf/d6plinks/NHEF-8HKGXH>

Universal Inbox

The screenshot displays a web application interface for a 'Universal Inbox'. On the left, a sidebar titled 'Inbox' contains navigation links: Twitter (selected), Facebook, Social Business Toolkit, Connections, Mail, Teamroom, Settings, and All Settings. The main content area, titled 'Twitter (XPages.info)', shows a list of tweets. Each tweet includes the user's name, a brief message, a hashtag, a URL, and the time since it was posted.

Twitter	Twitter (XPages.info)
Twitter	Tim Tripcony: Taking Themes to the Next Level #xpages http://t.co/LdimL0z - about 2 hours ago
Facebook	Bruce Elgort: Almost one month later... #xpages http://t.co/WCP0sbG - about 2 hours ago
Social Business Toolkit	Bruce Elgort: Some New and Updated OpenNTF Projects #xpages http://t.co/WCP0sbG - about 2 hours ago
Connections	Stephan H Wissel: What XPages developer are you? http://t.co/CThHNAo - about 2 hours ago
Mail	Ulrich Krause: OpenNTF: XPages TimeGlider Custom Control #xpages http://t.co/rGWMJum - 3 days ago
Teamroom	Paul Withers: XPages/Eclipse: Java Editor Line Wrap #xpages http://t.co/sF6snKJ - 3 days ago
Settings	Chris Toohey: Appending and Prepending Field Values in XPages via SSJS #xpages http://t.co/C4dsZ1s - 3 days ago
All Settings	Sean Cull: IBM's XPages App Server Dilemma - a faster horse, a cash cow or a compelling new concept ? http://t.co/KEAvujE - 6 days ago
	Ed Brill: DNUG/SNoUG recap and roadmap update #xpages http://t.co/dMKpZZH - 6 days ago
	Niklas Heidloff: Five new XPages Controls on OpenNTF http://t.co/dM04YkA - 6 days ago
	Patrick Kwinten: Busy on OpenNTF. XPages JWPlayer control http://t.co



Agenda

- Was ist Kommunikation?
- Welche Kommunikationsmedien gibt es?
- Welche Eigenschaften kann Kommunikation haben?
- Benutzergruppen
- Regeln - Knigge - Netikette
- Was tun?

Wahl des Kommunikationsmittels

- Asynchron vor synchron
- Digital vor analog
- Vorher überlegen, ob man den Empfänger stören muss
- Brauche ich eine Rückmeldung?
- Muss diskutiert werden?
- Möchte ich, dass die Kommunikation aufgezeichnet wird und bleibt?
- Partner und Kunden die Wahl lassen
- Stil und Medium imitieren
- Quelle: Frei nach Komunikette 2.0

Die wichtigsten Fragen

- Welche Antwort sollte ich wo posten?
- Muss beziehungsweise darf ich meinen Kommunikationspartner jetzt wirklich stören?
- Wie dringend ist meine Nachricht eigentlich tatsächlich für die anderen?
- Wer sind die Adressaten? Wer muss, wer darf sie lesen?
- Ist es eine Information mit kurzer Lebensdauer oder ist sie längerfristig relevant?
- Mit welchem Tool kann ich arbeiten, um welchen Kanal zu nutzen?
- Quelle:
<http://www.drweb.de/magazin/kommunikationswege-im-unternehmen-und-ihre-sinnvolle-nutzung/>

Was tun?

- Vorher nachdenken
- Sich zurückhalten
- Sein eigenes Kommunikationsverhalten kommunizieren
- Was ist State-of-the-art?
- Training der User (Unter der Annahme, dass wir das Richtige vermitteln)
- Sich 2-3mal pro Jahr treffen
- Hilfsmittel verwenden

Literatur/Quellen

- Wikipedia
- Buch: Gundolf S. Freyermuth: Kommunikette 2.0
- PDF: Elektronische Kommunikation in Unternehmen und Verwaltungen, Universität Trier
- Artikel „Elektronische Fessel“
<http://www.fr-online.de/wirtschaft/smartphones-und-co--elektronische-fessel,1472780,11528414.html>
- Artikel „Das Ende der Liebe im Brief“
<http://www.fr-online.de/kultur/anredeformen-das-ende-der-liebe-im-brief,1472786,11953994,view,asFirstTeaser.html>
- Accenture-Studie: Mobile Web Watch 2011 Deutschland, Österreich, Schweiz - Die Chancen der mobilen Evolution
http://www.accenture.com/SiteCollectionDocuments/Local_Germany/PDF/Accenture-Studie-Mobile-Web-Watch-2011.pdf
- Digitale Gesellschaft 2011, Eine Studie der Initiative D21
- Buch: Christian Heller: Post-Privacy
- 17 Tipps gegen die Mail-Flut: <http://www.spiegel.de/netzwelt/web/0,1518,817979,00.html>
- Fotos: Dipl.-Biol. Angela Bruens, Hamburg, Kontakt über Jürgen Kunert



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**