

# Der Zauber einer wirkungsvollen Kommunikation

Monika Häusermann

Soroptimist International Club Schaffhausen

«Der Zauber der einfachen Sprache – Menschen besser erreichen». Mit diesem Thema beschäftigten wir uns am Clubabend im September. Referentin Angelika Ramer entfachte mit ihren Ausführungen und Beispielen rasch eine angeregte Diskussion. Bevor man etwas sagt oder schreibt, muss man sich die Frage stellen, an wen sich die Mitteilung richtet. Wer ist die Zielgruppe? Generell gilt: Einfach ist besser als kompliziert. Klarheit ist wichtig. Der Zauber ist auch die bewusste Kommunikation: «Lesen vor senden», wie es Angelika Ramer auf den Punkt bringt. Ich war bestimmt nicht die Einzige, welche sich beim Verfassen des nächsten E-Mails überlegte, wie ich dieses am besten formuliere, und insbesondere, was ich weglassen kann – oder eben weglassen sollte. Dabei half mir, dass wir einige Tipps, Tricks und Denkanstösse von Angelika Ramer erhalten hatten. Kommunikation ist für das Funktionieren unserer Gesellschaft, aber auch für unser persönliches Wohlbefinden von enormer Bedeutung. Diese Erkenntnis bewog mich, darüber zu berichten – und mit Angelika Ramer ein Interview zu führen.

**Angelika Ramer, als ich Dir vorschlug, im Interview die Kommunikationsstile in verschiedenen Umfeldern zu thematisieren, sagtest Du: «Lass uns noch die vier Basiswerte Liebe, Freiheit, Gesundheit und Frieden aufnehmen.» Weshalb?**

**Angelika Ramer:** Kommunikation basiert auf Werten. Sie leiten unsere Gedanken, erzeugen unsere Sprache. Werte wirken. Oft fragen mich die Menschen nach der richtigen Anrede in E-Mails, Briefen. Anrede und Gruss haben mit der Beziehung, dem Nähe-Distanz-Verhältnis zu tun. Damit

**«Kommunikation basiert auf Werten. Diese leiten unsere Gedanken, erzeugen unsere Sprache. Werte wirken.»**

sind wir beim Wert Liebe. Wer für die Lösung, für die Zukunft und nicht für das Problem kommuniziert, spricht die Gesundheit an. Und wer die Freiheit von Menschen respektiert, bedroht sie nicht – wie es oft in Mahntexten vorkommt. Und der Frieden wirkt in Schlusssätzen.

**Was macht wertorientierte Kommunikation wirkungsvoll?**

**Ramer:** Wenn wir uns mit unseren Werten beschäftigen, gehen wir in die Tiefe. Viele Menschen erleben auch eine Werteverlet-



Gemischtes OK der Schaffhauser Clubs Zonta und Soroptimist (es sind nicht alle auf dem Bild).

BILD ZVG

**Angelika Ramer**

Die in Schaffhausen aufgewachsene Angelika Ramer ist Gründerin und Inhaberin der Firma «Angelika Ramer & Partner AG», «Ramer-Osorno – Werteorientierte Kommunikation», Winterthur (www.ramer-osorno.ch). Im In- und Ausland führt sie seit vielen Jahren Beratungen, Trainings und Coachings durch. Ihre Leidenschaft für Werte und Sprache kommt auch in ihren Sachbüchern zum Ausdruck. Die Expertin bietet Lösungen an für vitale Leitbilder sowie für richtig gute E-Mails. Neue Lehrgänge: www.klarmitcharme.ch und www.minimal-lifestyle-practitioner.ch

zung, zum Beispiel beim Vertrauen oder bei der Liebe, indem sie sich ausgeschlossen fühlen. Auch das Gender-Thema hat mit meinem Wert zu tun: mit Respekt, Toleranz und der Anerkennung von Vielfalt, Identität. Es genügt jedoch nicht, diese Werte einzig in der Anrede zu berücksichtigen – sie spielen überall eine Rolle.

**Du sprichst von «charmantem Klartext». Was ist das?**

**Ramer:** Ganz einfach. Wenn ich etwas will von meinem Gegenüber, dann versuche ich es so zu sagen, dass diese Person mitwirken kann, auch wenn sie nicht begeistert ist. Am Telefon ist es die Stimme, die den Charme mit der Information verbindet. Im Text sind es Elemente wie danke sagen, Ich-Botschaften senden.

**Wie formuliert man eine schlechte Nachricht, zum Beispiel die Absage auf eine Bewerbung?**

**Ramer:** Auch hier spielt das Wie eine grosse Rolle. «In Ihrer Bewerbung fehlt uns ...» ist charmanter, wertvoller als «Leider verfügen Sie nicht...» Hier bewerten wir die Person.

**Welche Rolle spielt Humor in der Kommunikation?**

**Ramer:** Eine grosse! Humor ist willkommen und zugleich ein heisses Eisen. Die Frage ist, worauf sich der Humor bezieht und ob wir gemeinsam darüber schmunzeln können.

**Was möchtest Du uns auf den Weg geben?**

**Ramer:** Locker kommunizieren. Einfache Sprache wählen. Mehr an die Zielgruppe und weniger an sich selber denken. Etwas

**«Mensch vor Inhalt klingt so einfach, ist jedoch für viele schwer umzusetzen.»**

wagen und vor allem das Bewusstsein verändern. Mensch vor Inhalt klingt so einfach, ist jedoch für viele schwer umzusetzen. Wir denken an die Sache und weniger an die Menschen. Das sollte, muss sich noch mehr verändern.

**Kommunikation bei Sorop**

Am Schluss des Interviews erkundigte sich Angelika Ramer, wie und weshalb Kommunikation denn beim Soroptimist Club Schaffhausen funktioniert, denn das tue sie offensichtlich, da wir sonst nicht so erfolgreiche Projekte hätten. Ich

## Nulltoleranz bei Gewalt gegen Frauen

Am 25. November ist der Internationale Tag gegen Gewalt an Frauen. Die Farbe Orange ist das Erkennungsmerkmal der weltweiten Aktionen. Dieses Jahr rückten der Soroptimist Club Schaffhausen und der Zonta Club Schaffhausen die «Feminizide» in den Fokus. Diese werden definiert als «absichtliche Morde an Frauen, weil sie Frauen sind». Die beiden Clubs organisierten einen Umzug mit Lampions durch die Schaffhauser Altstadt, welcher am Donnerstagabend, 24. November 2022, stattfand. Begleitet wurden die Teilnehmenden vom Schaffhauser Chor «salto corale». Anschliessend wurden orange Schuhe, welche für die getöteten Frauen stehen, in einer Installation aufgestellt und eine Mahnwache abgehalten.

überlegte es mir am Beispiel der Sammlung und Abgabe von Körperpflegeprodukten an geflüchtete Ukrainerinnen im Durchgangszentrum Friedeck in Buch. Das Clubmitglied, welches die Idee hatte, schrieb uns damals: «Die Frauen sind so unsagbar gestresst, traurig, durcheinander. Lasst uns ihnen doch einen kurzen Moment ein gutes Gefühl geben, wie wir das kennen nach einem Coiffeur- oder Kosmetikbesuch... ganz banale Frauensozialität.» Unsere Kollegin löste in uns das Gefühl von Zusammengehörigkeit aus. Im Vordergrund stand der Basiswert Liebe. Dennoch wird – bei allen Club-Projekten – immer klar und authentisch kommuniziert, dass das Mitmachen freiwillig ist und wir die zeitlichen oder finanziellen Mittel nach unserem Gutdünken investieren können. Dies bedingt, dass man weiss, wie, in welchem Umfang und wann Unterstützung gebraucht wird, sodass man den Aufwand abschätzen und die eigenen Möglichkeiten einteilen kann. Es ist der Basiswert Freiheit, der hier zum Tragen kommt.

Das Beachten der Werte macht also zum Beispiel Projekte erfolgreich. Vor allem aber verbindet und erfüllt es uns. Wenn das nicht Zauber ist.

# Gemeinsam in die gleiche Richtung

Elisabeth Sieber

Innerwheel Club Schaffhausen

Die Unterstützung von notleidenden Menschen ist das «Kerngeschäft» von Innerwheel. So ist dieses Thema jedes Jahr wichtigstes Traktandum einer Mitgliederversammlung. Neben Projekten, welche wir langfristig unterstützen, haben in unserem Jubiläumsjahr «25 Jahre Innerwheel Schaffhausen» auch neue Engagements Platz.

In diesem Clubjahr ganz besonders. Der Titel dieses Berichts ist gleich auch das Motto unserer Governor Isabel Caduff. Logisch, dass wir uns damit auch an ihrem Sozialprojekt beteiligen.

In einer der ärmsten Randzonen der Stadt Teresina im Norden Brasiliens. Dort sind Kinder stundenlang auf sich allein gestellt, und Gewalt, Drogen oder gar Prostitution lauern auf Plätzen und Strassen. Im Sozialzentrum-Haus Maria

Theresia, getragen von Ilanzer Dominicanerinnen, erhalten die rund 200 Kinder im Alter von 6 bis 14 Jahren eine sichere Unterkunft und täglich eine warme Mahlzeit. Zusätzlich werden auch Frauen und Müttern aus den Armenvierteln Kurse von rund 80 Freiwilligen angeboten, um einen Nebenerwerb zu erlernen. Gewährleistet wird unsere Unterstützung durch persönliche Kontakte im Projekt.

**Hilfe für die Ukraine**

Die Ukraine – dort wo es zurzeit am Schlimmsten brennt. Dank persönlichen Beziehungen aus unserem Freundschftsclub Bodensee öffnen sich für uns die Türen zum IW Club Black Sea in Odessa. Anastasia Neustroeva koordiniert die Unterstützung dort, wo sie gerade am Dringendsten gebraucht wird. Seniorenheime werden mit Essen versorgt, Waisenheime für Kinder unter 3 Jahren, welche evakuiert werden



Im Sozialzentrum erhalten Kinder eine sichere Unterkunft und Mahlzeiten.

BILD ZVG

mussten, erhalten unter anderem Nahrung, Luftmatratzen und Windeln.

**Unterstützung für Telefonseelsorge**

«Bevor Sie sich das Leben nehmen, rufen Sie mich an!» Mit diesem kleinen Inserat legte der englische Pfarrer Chad Varah den Grundstein für die am 11. Oktober 1957 gegründete, erste Telefonseelsorgestelle der Schweiz. Seit über 60 Jahren hört Telefon 143 zu, wenn es niemand anders tut. Der Name «die dargebotene Hand» wurde übrigens von einem der ersten Unterstützer des Projektes, Migros-Gründer Gottlieb Duttweiler, «erfunden». Dass die Bedeutung solcher Hilfe in der Coronapandemie massiv zugenommen hat, dürfte allgemein bekannt sein. Der IW Club Schaffhausen unterstützt das Projekt ebenfalls. Diese drei neuen Projekte unterstützen wir neben den langjährigen Partner-Organisationen Roky (Rotary für Kinder und Jugendliche), und der Afghanistanhilfe.