



# Professionelle Kommunikation

Broschüre für Zugewanderte und Geflüchtete  
mit Impulsen, Tipps und Links für den Arbeitsalltag

## Kommunikation im Beruf

Im Berufsalltag professionell zu kommunizieren, stellt für viele Menschen eine Herausforderung dar – vor allem, wenn sie neu in einem Unternehmen oder einer Branche sind und die (in)formellen Kommunikationsregeln noch nicht kennen.

Der Einstieg in eine Kommunikationssituation (wie z.B. ein Telefongespräch) wird oft als besonders schwierig wahrgenommen. Denn die ersten gesprochenen Worte oder der erste geschriebene Satz sind entscheidend für eine gute und wertschätzende Kommunikation, vor allem im beruflichen Kontext mit Vorgesetzten, Kund\*innen und Kolleg\*innen.

Ein Gefühl für „den richtigen Ton“ in der professionellen Kommunikation zu bekommen, erfordert natürlich eine gewisse Erfahrung. Sie können es aber auch aktiv üben - durch aufmerksames Zuhören und Beobachten, aktive Gesprächsbeteiligung und Nachfragen. Weiterführende Tipps finden Sie in dieser Broschüre.

## Unsere Broschüre

Das Projekt OnTOP2|HN hat für Sie Erfahrungen und Erkenntnisse aus den Onlinekursen zur „Kommunikation am Arbeitsplatz“ übersichtlich zusammengefasst, um Sie bei Ihrem beruflichen Einstieg zu unterstützen.

Kleine Lernimpulse und weiterführende Links (z.B. zu OnTOP-Arbeitsblättern und Lernvideos) geben Ihnen die Möglichkeit, Wissen und Wortschatz selbstständig zu vertiefen.

Mit diesen Hilfestellungen fällt es Ihnen im Beruf leichter, den richtigen Ton beim **Telefonieren**, beim Schreiben von **E-Mails** und bei der Zusammenarbeit im **Team** zu finden.

### Probieren Sie es doch aus!



Klicken Sie auf dieses Symbol, um zu weiterführenden Links für Ihr Selbststudium zu kommen.



## Gesprächseinstieg

- freundliche Grußformel verwenden
- Namen deutlich nennen
- Anlass höflich, aber direkt formulieren (Konjunktiv II)
- das Anliegen der Gesprächspartner\*innen ernst nehmen

## Gesprächsabschluss

- wichtige Inhalte zusammenfassen
- sich bedanken
- freundliche Abschiedsformel nutzen

## Übungen

- Gesichtsmuskeln vor dem Telefonat lockern (z.B. 3x laut gähnen)
- Telefongespräch als Rollenspiel nachstellen, aufnehmen und analysieren (z.B. Verständlichkeit, Aussprache, Wortwahl)

## Tipps

- Gute Vorbereitung vermeidet Stress.
- Ein Lächeln am Telefon sorgt für eine freundliche Stimme.
- Buchstabieralphabet als Hilfsmittel gibt Sicherheit.

### Wichtig!

Ein gelungener Gesprächseinstieg schafft eine gute Beziehungsebene.

### Warum Smalltalk?

Ein kurzer Smalltalk kann den Gesprächseinstieg auflockern und signalisiert Interesse.

## Redemittel

zum Einstieg:

- Guten Tag Herr/Frau X, mein Name ist Petra Mustermann von der Firma Z. Ich rufe an, weil ...
- Hallo, ich rufe im Auftrag der Firma Z an, Petra Mustermann mein Name. Es geht um Folgendes: ...
- Ich grüße Sie, Herr/Frau X. Schön, dass Sie sich bei mir melden. Wie geht es Ihnen?...

zum Abschluss:

- Wir haben jetzt vereinbart, dass... Ich bedanke mich für Ihre Hilfe. Einen schönen Tag noch.
- Darf ich also Folgendes festhalten?... Danke für Ihren Anruf. Auf Wiederhören.
- Gut, dann wünsche ich Ihnen noch eine erfolgreiche Woche und wir sprechen uns am nächsten Dienstag wieder.



**Auf den Punkt kommen**  
Sich kurz fassen statt langer Erklärungen.

**Planung**  
Komplexe Inhalte strukturieren und kurz notieren!  
Bei Unsicherheit das 4-Augen-Prinzip anwenden.

**Kontrolle**  
Zeichensetzung und Rechtschreibung überprüfen.  
Anhänge sinnvoll benennen!

## Warum ist der erste Satz wichtig?

Sie bekunden ein Interesse und zeigen, dass Sie die Empfänger\*innen respektieren. Außerdem schaffen Sie eine gute Beziehungsgrundlage für die professionelle Zusammenarbeit.

## Beispiele für standardisierte Einleitungssätze:

Sehr geehrte Frau Mustermann,

- vielen Dank für Ihr Interesse an ...
- es freut uns, dass Sie sich für XY interessieren.
- wie jeden Monat schicken wir Ihnen ein Update der...
- wie eben im Telefonat besprochen, habe ich Ihnen die Unterlagen...

## Beispiele für persönliche Einleitungssätze:

- es freut mich, dass Sie uns als Kundin treu bleiben.
- nach unserem letzten netten Telefonat möchte ich...
- herzlichen Dank nochmals für Ihre Weihnachtsgrüße und alles Gute für das neue Jahr.





Eigene Stärken für das Team erkennen!

Stellen Sie drei Freund\*innen folgende Fragen:

- Was schätzt Du an mir?
- Was sind meine Stärken?
- Warum bist Du gerne mit mir zusammen?

## Neu im Team

- Begrüßung mit festem Händedruck
- Blickkontakt halten, aber nicht starren
- Förmliche Anrede („Sie“) verwenden
- Kennenlernen der neuen Kolleg\*innen durch Teilnahme an informellen Teamtreffen wie z.B. Mittagessen
- Smalltalk halten, Gespräche über z.B. Hobbys sind üblich

## Herausforderungen im neuen Team

- Sie verstehen Gespräche aufgrund von Redewendungen, Dialekten, Witzen oder ähnliches nicht?
  - ✓ Fragen Sie höflich nach und bitten Sie um Erläuterung.
- Sie haben den Eindruck, dass es in Ihrem Team Vorurteile gegenüber Ihrer Herkunft gibt – führt dies zu einem Konflikt?
  - ✓ Sprechen Sie Ihre Beobachtungen sachlich an.
  - ✓ Beschreiben Sie, welche Gefühle bei Ihnen dadurch entstehen/welche Bedürfnisse nicht erfüllt werden.
  - ✓ Formulieren Sie daraus eine Bitte an das Team.
- Bringen Sie sich aktiv in die tägliche Teamarbeit mit ein, z.B. Fragen stellen, Ideen formulieren.
- Seien Sie anfangs vorsichtig, Kritik an Teamstrukturen und Teamprozessen zu äußern. Geben Sie allen Zeit, sich kennenzulernen.
  - ✓ Nutzen Sie positive Formulierungen & Ich-Botschaften.

## Redemittel

- Ergänzend zu Ihren Vorschlägen, habe ich folgende Ideen...
- Ich verstehe Ihre Argumentation und möchte gerne ergänzen...
- Sie sagten, dass... Könnten Sie mir bitte die Gründe erklären?
- Wenn Sie sagen, dass..., meinen Sie damit, dass...?
- Wie darf ich es verstehen, wenn Sie erklären, dass...?

# Allgemeine Tipps



**Seien Sie sorgfältig!**

Schnelles Handeln und Multitasking führen häufig zu vermeidbaren Fehlern. Nehmen Sie sich Zeit, um sich auf eine Aufgabe zu fokussieren und die Ergebnisse zu überprüfen.



**Trainieren Sie!**

Fehler passieren, niemand ist perfekt. Wichtig ist es, diese zu reflektieren und nach Lösungen zu suchen. Setzen Sie sich kleine Lernziele mit Fristen und kontrollieren Sie die Ergebnisse.



**Loben Sie sich selbst!**

Sie haben bereits eine Menge geschafft. Seien Sie sich bewusst, welche Stärken Sie in Ihren Job einbringen und wenden Sie diese im beruflichen Alltag auch an.

## Notizen

Notieren Sie berufliche Fragen und Anmerkungen im Smartphone oder auf einem Notizzettel. Später können Sie diese gesammelt und sortiert mit Kolleg\*innen besprechen.

## Glossare

Schreiben Sie während der Arbeitszeit unbekannte Wörter und Redewendungen auf. Später können Sie die Bedeutung und Synonyme recherchieren.

## Bausteine

Sammeln Sie im Arbeitsalltag passende Sätze (Textbausteine) für unterschiedliche Kommunikationssituationen. So trainieren Sie Ihr Sprachgefühl.

## Netzwerke

Pflegen und erweitern Sie Ihr berufliches (und persönliches) Netzwerk. Sie profitieren vom Wissensaustausch und werden als Kolleg\*in wahrgenommen.

## Was ist OnTOP2|HN?

Viele zugewanderte Menschen finden in Deutschland keine Arbeit, die ihren Qualifikationen gerecht wird, obwohl sie einen ausländischen Hochschulabschluss haben. Das IQ Teilprojekt OnTOP2 der Hochschule Niederrhein hilft zugewanderten Akademiker\*innen, ihre sprachlichen und überfachlich-methodischen Kompetenzen zu stärken und somit die berufliche Integration zu erleichtern. Das Kursprogramm zu den Themen „*Kommunikation am Arbeitsplatz*“ (z.B. Telefon-, E-Mail-, Aussprachetraining) und „*Vorbereitung auf die Arbeitswelt*“ (z.B. Arbeiten im Team, berufliches Einstiegstraining) finden Sie immer aktuell auf der Homepage.

### Impressum

#### Herausgeber:

OnTOP2|HN  
Institut SO.CON der Hochschule Niederrhein  
Reinarzstraße 49  
47805 Krefeld  
I: [www.iq-netzwerk-nrw.de/socon-ontop2](http://www.iq-netzwerk-nrw.de/socon-ontop2)  
E: [ontop@hsnr.de](mailto:ontop@hsnr.de)

#### Layout:

Stefanie Wolgast  
(OnTOP2|HN)  
  
Stand 02/2022

IQ Netzwerk: [www.netzwerk-iq.de](http://www.netzwerk-iq.de), [www.iq-netzwerk-nrw.de](http://www.iq-netzwerk-nrw.de)

Quellenangaben der Bilder/Vektorgrafiken: <https://pixabay.com/de/> [bearbeiteter Zustand]

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

In Kooperation mit: