

Norbert Franck

Erfolgreich kommunizieren im Beruf

Kompakte Antworten auf
die 20 wichtigsten Fragen



utb 6540

utb.

Titel, Impressum, Inhaltsverzeichnis, Vorwort, 9783825265403, 2025
e mit IP-Adresse 091.106.121.178 aus dem Netz der \$(institutionUser.displayName) am Dezember 3, 2025 um 10:21:23 (UTC) heruntergel.
Das Weitergeben und Kopieren dieses Dokuments ist nicht zulässig.

Eine Arbeitsgemeinschaft der Verlage

Brill | Schöningh – Fink · Paderborn

Brill | Vandenhoeck & Ruprecht · Göttingen – Böhlau · Wien · Köln

Verlag Barbara Budrich · Opladen · Toronto

facultas · Wien

Haupt Verlag · Bern

Verlag Julius Klinkhardt · Bad Heilbrunn

Mohr Siebeck · Tübingen

Narr Francke Attempto Verlag – expert verlag · Tübingen

Psychiatrie Verlag · Köln

Psychosozial-Verlag · Gießen

Ernst Reinhardt Verlag · München

transcript Verlag · Bielefeld

Verlag Eugen Ulmer · Stuttgart

UVK Verlag · München

Waxmann · Münster · New York

wbv Publikation · Bielefeld

Wochenschau Verlag · Frankfurt am Main

Norbert Franck

Erfolgreich kommunizieren im Beruf

Kompakte Antworten auf die
20 wichtigsten Fragen

Der Autor:

Dr. Norbert Franck studierte Erziehungswissenschaften, Psychologie, Soziologie und Germanistik in Berlin. Er unterrichtet in Deutschland, Österreich und der Schweiz in der Fort- und Weiterbildung. Seit über zwei Jahrzehnten leitet er Workshops für Postgraduierte. Er ist Lehrbeauftragter an der Universität Osnabrück und Autor zahlreicher Sachbücher über wissenschaftliches Arbeiten, Kommunikation und Schreiben. Im Verlag Brill Schöningh liegt von ihm vor: Das Trainingsbuch *Berufsfeld Presse- und Öffentlichkeitsarbeit*; der OnlinePlus-Band *Mein nächster Auftritt. Wie Präsentationen, Referate und Vorträge gelingen*; das Übungsbuch *Wissenschaftsdeutsch*; das Job-fit-Trainingsbuch *Erfolgreich schreiben im Beruf; Schlüsselqualifikationen für den Beruf; Wissenschaft gekonnt präsentierend*; das *Handbuch Kommunikation*; in der 2. Auflage das *Handbuch wissenschaftliches Schreiben* und das *Promotionshandbuch*; in der 3. Auflage das *Handbuch Wissenschaftliches Arbeiten*; in der 17. Auflage *Die Technik wissenschaftlichen Arbeitens* (zusammen mit J. Stary)

Umschlagabbildung: <http://www.fotogestoeber.de>, Adobestock #071363120

Bücher, Online-Angebote oder elektronische Ausgaben sind erhältlich unter **www.utb.de**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <https://www.dnb.de> abrufbar.

© 2025 Brill Schöningh, Wollmarktstraße 115, D-33098 Paderborn, ein Imprint der Brill-Gruppe (Koninklijke Brill BV, Leiden, Niederlande; Brill USA Inc., Boston MA, USA; Brill Asia Pte Ltd, Singapore; Brill Deutschland GmbH, Paderborn, Deutschland; Brill Österreich GmbH, Wien, Österreich) Koninklijke Brill BV umfasst die Imprints Brill, Brill Nijhoff, Brill Schöningh, Brill Fink, Brill mentis, Brill Wageningen Academic, Vandenhoeck & Ruprecht, Böhlau und V&R unipress

www.brill.com

E-Mail: info@schoeningh.de

Das Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Printed in Germany.

Einbandgestaltung: siegel konzeption | gestaltung

Herstellung: Brill Deutschland GmbH, Paderborn

UTB-Band-Nr: 6540

ISBN: 978-3-8252-6540-3

eISBN: 978-3-8385-6540-8

Inhalt

Einleitung	7
------------------	---

Zur Einstimmung: Sieben Kommunikationssituationen	11
--	----

DIE 20 WICHTIGSTEN FRAGEN

1 Wie kann Kommunikation gelingen? Die Voraussetzungen	17
2 Wie wichtig ist die Körpersprache?	46
3 Wie kann ich mit Metakommunikation Konflikte lösen und Auseinandersetzungen vorbeugen?	53
4 Wie gebe ich und wie reagiere ich souverän auf Feedback?	58
5 Wie kritisiere ich angemessen? Wie reagiere ich gelassen auf Kritik?	67
6 Loben und loben lassen: Wie gehe ich mit Lob um?	79
7 Wann und wie sollte ich <i>Nein</i> sagen?	83
8 Wie trage ich Konflikte lösungsorientiert aus?	90
9 Muss ich gendern? Geschlecht und Gesprächsverhalten	100
10 Worauf kommt es bei der Vorbereitung von Präsentationen an?	107
11 Wie eröffne und beende ich Präsentationen gekonnt? ...	123
12 Was kann ich tun, um in Diskussionen zu bestehen? ...	130
13 Worauf kommt es bei der Leitung von Diskussionen an? ..	147
14 Wie moderiere ich gekonnt Veranstaltungen?	154
15 Wie moderiere ich professionell Problemlösungen in Gruppen?	163
16 Worauf kommt es bei Bewerbungen an?	177
17 Wie meistere ich kommunikativ den ersten Arbeitstag?	182
18 Wie bestreite ich Mitarbeiter*innengespräche auf Augenhöhe?	186
19 Wie gelingt mir mitarbeiterorientierte Führung?	191
20 Was kann ich noch tun, damit Kommunikation gelingt?	197

DIE 20 EXTRA-SEITEN – VON A(NREDE) BIS Z(ITATE)

1 Für eine gute Atmosphäre sorgen: Anreden und begrüßen	205
2 Probieren geht über Improvisieren: Den Auftritt proben und vorbereiten	206
3 Kür: Mit Zitaten Ihrem Auftritt Glanz verleihen	207
4 Rhetorische Stilfiguren: Präsentationen und Vorträge zum Klingen bringen	208
5 Präsentation: Kleine Pannen souverän meistern 1	209
6 Präsentation: Kleine Pannen souverän meistern 2	210
7 Medien einsetzen: Worauf es ankommt	211
8 Medien einsetzen: Gekonnt präsentieren	212
9 In der Beschränkung zeigt sich Können: Folien schnörkellos gestalten	213
10 Ein Plus in kleinen Räumen: Flipchart	214
11 Präsentationen abrunden: Mit einem gelungenen Handout punkten	215
12 Fragen zur Präsentation gelassen beantworten: Souverän statt schlagfertig reagieren	216
13 Diskussion: Aussagen verbal und nonverbal verstärken	217
14 Ruhig Blut: Gelassen auf Vielredner und Dauerkritikerinnen reagieren	218
15 Logische Saltos: Von Scheinargumenten nicht übereumpeln lassen	219
16 Virtuell präsent sein: Videokonferenz	220
17 Spiegeln und inspirieren: Durch Fragen beraten	221
18 Gut meinen, gut kommunizieren: Kommunikationsblocker vermeiden 1	222
19 Gut meinen, gut kommunizieren: Kommunikationsblocker vermeiden 2	223
20 Gut meinen, gut kommunizieren: Kommunikationsblocker vermeiden 3	224
20 kluge Worte über Kommunikation Von Dichtern und Denkern	226
20 Literaturempfehlungen	229
Literatur	234